



Rafael Pereira Andrade

# O CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA À LUZ DA DIRETIVA (UE) 2015/2302

Dissertação com vista à obtenção do grau de Mestre  
em Direito e Gestão na Faculdade de Direito da  
Universidade Nova de Lisboa, sob a orientação do  
Professor Doutor Jorge Morais Carvalho

Lisboa, junho de 2018

## O CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA À LUZ DA DIRETIVA (UE) 2015/2302

### **DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DE ANTI PLÁGIO**

Declaro por minha honra que o trabalho que apresento é original e que todas as minhas citações estão corretamente identificadas. Tenho consciência de que a utilização de elementos alheios não identificados constitui uma grave falta ética e disciplinar.

### **DECLARAÇÃO DO NÚMERO DE CARATERES**

Declaro que o corpo da dissertação tem um total de 117 252 carateres, incluindo notas e espaços.

A todos os tripulantes desta caminhada recheada de desafios que tornaram esta viagem possível e que me ajudaram a encontrar o rumo para chegar a bom porto.

Pais, irmão, amigos, colegas e professores.

## RESUMO

A presente dissertação tem como principal objetivo a análise dos contratos de viagens organizadas e as alterações à luz da Diretiva (UE) 2015/2302 comparativamente ao anterior diploma. Esta Diretiva introduz alguns novos conceitos, como «viajante» que passa a incluir «consumidores» e «clientes profissionais ou de negócios». Há, também, uma distinção entre «viagens organizadas» e o surgimento de um novo regime «serviços de viagem conexos». No concernente aos preços, estes passam a ser mais conjeturáveis, só sendo possível proceder a aumentos de preços até 8% do valor da viagem organizada, em consequência das variações do custo de combustível ou de outras fontes de energia, dos impostos ou taxas aplicadas e das taxas de câmbio. Relativamente à indemnização, o viajante pode exigir um mecanismo de reparação mais eficiente, requerendo uma indemnização por danos não materiais, podendo ainda exigir uma redução de preço por falhas na prestação dos serviços de viagem contratados. O operador deve prestar mais e melhor informação ao viajante relativamente à viagem organizada, aos seus direitos e às suas garantias, através dos diversos modelos de fichas normalizadas. Este será igualmente responsável pela exata prestação e execução de todos os serviços de viagem contratados. O viajante pode, em circunstâncias excecionais e inevitáveis, proceder ao cancelamento gratuito da viagem organizada. Poderá, ainda, em momento anterior ao início da viagem organizada, proceder à rescisão contratual, contra o pagamento de uma taxa. No que respeita à assistência a prestar ao viajante em dificuldade, o organizador é obrigado a prestar ao viajante assistência apropriada, caso este se encontre em dificuldades e auxiliar o viajante no estabelecimento de comunicações à distância e encontrar soluções alternativas de viagem. Após transposição da Diretiva 2015/2302 para o direito nacional, através do DL n.º 17/2018, várias foram as alterações ao regime até então vigente (DL n.º 61/2011), havendo uma maior aproximação do disposto na mais recente Diretiva. Uma das maiores críticas ao novo DL prende-se com a desnecessária responsabilidade solidária entre agências de viagens e agências retalhistas (art. 35º nº3). Há, assim, uma penalização dos retalhistas, não só pela responsabilidade solidária, bem como pelas contribuições desproporcionais para o FGVT. Outra novidade infeliz, prende-se com a utilização da expressão «direito de retratação» quando deveria ler-se «direito de arrependimento».

## **ABSTRACT**

The present thesis has as main objective the analysis of package travel contracts and linked travel arrangements and changes according to the Directive (EU) 2015/2302 compared to the previous directive. This Policy introduces some new concepts, such as "traveller" which shall include "consumer" and "professional customers or business". There is also a distinction between "package travels" and the emergence of a new regime "linked travel arrangements". Regarding to prices, these are to be more conjecturable, only being possible to increase prices up to 8% of the value of the package travel, as a consequence of changes in the cost of fuel or other energy sources, taxes or charges and exchange rates. In relation to compensation, the traveller may require a more efficient repair mechanism, requiring compensation for non-material damage, and may even require a price reduction by failures in the provision of travel services contracted. The operator must provide more and better information for the traveller in relation to package travel, their rights and their guarantees, through the various models of standard connectors. This will also be responsible for the accurate provision and implementation of all the travel services contracted. The traveller may, in unavoidable and exceptional circumstances, proceed to the free cancellation of the package travel. You can also, at any time prior to the beginning of the package travel, proceed to the contract termination, against payment of a fee. In relation to the assistance to be provided to the traveller in difficulty, the organizer is obliged to provide appropriate assistance to the traveller, if it finds itself in difficulties and assist the traveler in the establishment of communications at a distance and find alternative solutions. After transposition of the Directive 2015/2302 into national law, through the DL no. 17/2018, several were the amendments to the scheme until then in force (DL no. 61/2011), there was a greater approximation of the provisions laid down in more recent policy. One of the major criticisms of the new DL relates to the unnecessary liability between travel agencies and agencies' retailers (Art. 35 NO3). There is, thus, a penalty for the retailers, not only by joint liability, but as well as by disproportionate contributions to the FGVT. Another unhappy novelty, relates to the use of the expression "direito de retratação" when it should be read "direito de arrendimento".

### **MODO DE CITAR E OUTROS ESCLARECIMENTOS**

As obras são citadas pelo autor, título, editora, local, data e página. Nas referências subsequentes, o título é abreviado, omitindo-se o local e a data.

A jurisprudência é citada com referência a tribunal, data e relator. As decisões encontram-se ordenadas na lista final por tribunal e por data.

A legislação é transcrita com referência a artigo, número, alínea e diploma.

As transcrições fazem-se, em regra, no original.

Esta dissertação foi escrita ao abrigo do novo acordo ortográfico. Nas transcrições é mantida a grafia original.

## ABREVIATURAS

AA	Autores
Ac.	Acórdão
art.	Artigo
CD	<i>Compact Disc</i>
DL	Decreto-lei
Etc.	<i>Et cetera</i>
<i>E.g.</i>	<i>Exempli gratia</i>
N.º	Número
N <sup>os</sup>	Números
OMT	Organização Mundial do Turismo
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
p.	Página
PME	Pequenas e Médias Empresas
pp.	Páginas
ss	Seguintes
RNAVt	Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo
STJ	Supremo Tribunal de Justiça
UE	União Europeia
v.	<i>Vide</i>
VV	Vários
v.g.	<i>Verbi gratia</i>



## 1. INTRODUÇÃO

A presente dissertação tem como principal objetivo a análise dos contratos de viagens organizadas e as principais alterações à luz da Diretiva (UE) 2015/2302.

Hodiernamente, é inegável, que o turismo tem um papel fulcral na economia nacional<sup>1</sup> e da União.

O turismo<sup>2</sup> é um fenómeno em constante crescimento e evolução e, como tal, torna-se difícil de descrever, não havendo uma definição universalmente aceite. Contudo, a Organização Mundial do Turismo, na Conferência Internacional de Estatísticas do Turismo de 1991 em Otava, definiu turismo como sendo «As actividades realizadas por indivíduos durante as suas viagens e estadias em lugares distintos da sua residência habitual, por um período de tempo consecutivo inferior a um ano, com fins de lazer, negócios ou outros motivos».

Até meados do século passado, eram poucos os cidadãos com capacidade económica para viajar e os que a tinham, viajavam de forma autónoma, organizando eles mesmos as suas viagens, individualmente. No entanto, a partir da década de sessenta, o turismo «explodiu», tornando-se acessível a uma grande base social. Como tal, devido à cada vez maior falta de tempo por parte do cidadão comum, as agências de viagens surgiram como ponte entre o cliente e os prestadores de serviços.

Inicialmente, o papel tradicional das agências de viagens residia na reserva de bilhetes de meios de transporte. Todavia, anos mais tarde, o âmbito de atividade das mesmas expandiu-se e, para além das reservas de bilhetes de meios de transporte, passou a ser possível reservar alojamento, bilhetes para espetáculos, etc. resultante da evolução do então primeiro DL<sup>3</sup> sobre a regulação completa das agências de viagens. Fruto da complexidade das funções das agências de viagens, derivadas da evolução dos pedidos

---

<sup>1</sup> O Turismo tem um papel central na economia portuguesa tendo uma quota nas exportações nacionais de cerca de 13,5% e praticamente de 45% das exportações de serviços, apostando na sustentabilidade na inovação e na criação de emprego. Informação retirada de:

[https://www.fct.pt/esp\\_inteligente/docs/Turismo\\_Documento\\_ENEI\\_Faro.pdf](https://www.fct.pt/esp_inteligente/docs/Turismo_Documento_ENEI_Faro.pdf)

<sup>2</sup> LICÍNIO CUNHA E ANTÓNIO ABRANTES, Introdução ao Turismo, Lidel, 2013, pp. 17-20: *Além dos elementos definidores aceites pelas organizações internacionais – deslocação para fora do ambiente habitual, ausência de remuneração do viajante e permanência no local visitado inferior a 12 meses – outros são indispensáveis para definir os seus contornos: a ausência de relações duradouras com os locais visitados significando a ausência de recomposição de novos modos de vida; lugares caracterizados pela existência de elementos tangíveis e intangíveis com capacidade para provocar a atracção das pessoas; nascimento de actividades e equipamentos diferentes daquele que são exigidos pelos residentes; efeitos económicos, culturais, psicológicos e ambientes novos; geração de fenómenos pelas transformações operadas nos destinos e nas de acesso resultantes da atracção e recepção de visitantes.*

<sup>3</sup> DL n.º 41248, de 31 de agosto de 1957

por parte dos consumidores, estas começaram a organizar os chamados «pacotes turísticos» ou «viagens com tudo incluído» em que o cliente paga um valor e usufrui de vários serviços combinados que podem incluir estada, refeições, excursões e outras atividades culturais e transporte.

As viagens organizadas resultam da combinação de pelo menos dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias<sup>4</sup>, tais como o alojamento, o transporte, o aluguer de veículos, as excursões, etc. representando, assim, uma quota considerável do mercado de viagens. Este mercado foi sofrendo várias alterações desde a adoção da Diretiva 90/314/CE, nomeadamente com o aparecimento da internet, que se tornou um importante veículo de venda de viagens<sup>5</sup>.

A presente dissertação tem como principal objetivo a análise dos contratos de viagens organizadas e as principais alterações à luz da Diretiva (UE) 2015/2302.

Destarte, num primeiro momento, torna-se necessário definir e analisar o conceito de contrato de viagem organizada, os sujeitos envolvidos e os serviços prestados, de forma a permitir uma compreensão global do tema em estudo. Ainda num primeiro momento, percorre-se uma síntese histórica, com início na primeira atividade organizada de turismo em grupo, passando por diversos exemplos ao longo da história da evolução das viagens organizadas, terminando no ano de 2009, onde se conclui que um quinto dos cidadãos da União Europeia, que fizeram férias, optou por viagens em grupo<sup>6</sup>.

Num segundo momento, procede-se à análise da Diretiva 90/314/CEE, de 13 de junho de 1990 relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados. Explora-se a evolução do Direito Nacional com os Decretos-lei números 209/97, de 13 de agosto; 12/99, de 11 de janeiro e, uma década depois, com o Decreto-lei número 263/2007, de 20 de julho, fazendo-se um itinerário legislativo.

Num último ponto, seleccionam-se as principais alterações aos contratos de viagens organizadas, à luz da Diretiva 2015/2302 (UE), de 25 de novembro de 2015 relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos. Sendo várias as alterações, inicia-se a análise com o dever de informação pré-contratual e seu carácter vinculativo (artigos 5º e 6º); formalização do contrato e documentos necessários à sua celebração (artigo 7º); cessação do contrato de viagem organizada a outro viajante (artigo 9º); alterações

---

<sup>4</sup> Artigo 3.º n.º 2 da Diretiva (UE) 2015/2302, de 25 de novembro de 2015 relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos

<sup>5</sup> Nota n.º 2 Diretiva (UE) 2015/2302, de 25 de novembro de 2015

<sup>6</sup> LUÍS ESPÍRITO SANTO, O Contrato de Viagem Organizada, Almedina, Coimbra, 2016, p. 17

contratuais (preço e outros termos) por iniciativa do organizador (artigos 10º e 11º); alterações contratuais (rescisão do contrato e direito de retração) por iniciativa do viajante (artigo 12º); execução da viagem organizada – responsabilidades do organizador (artigos 13º a 16º); proteção em caso de insolvência (artigos 17º e 18º); serviços de viagem conexos (artigo 19º) e termina-se com a responsabilidade por erros na reserva e direito de reparação (artigos 21º e 22º).

## 2. O CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA

O precursor da atividade organizada de turismo foi Thomas Cook, empresário inglês que, em 1841, organizou para mais de 500 pessoas, recorrendo a um comboio alugado à Midland Railway Company, com carruagens abertas, uma viagem para um encontro de alcoólicos entre Leicester e Loughborough<sup>7</sup>.

O turismo era, até ao final da Segunda Guerra Mundial, apanágio das mais elevadas classes sociais. Contudo, devido à evolução das vias de comunicação e transportes, transformou-se numa indústria que movimenta mais de 850 milhões de pessoas anualmente, sendo que, em 2009, cerca de um quinto dos cidadãos da União Europeia que fizeram férias elegeram viagens em grupo<sup>8</sup>.

O turismo é um fenómeno em constante crescimento e evolução, que encurta distâncias, promove novas culturas, novos ambientes, locais e pessoas. Não havendo uma definição universalmente aceite, pode ser definido como “*o conjunto de viagens cujo objecto é o prazer ou que se realizam por motivos comerciais, profissionais ou outros análogos, e durante as quais a ausência da residência habitual é temporária. Não são turísticas as viagens de deslocação para o local de trabalho.*”<sup>9</sup>

Destarte, num primeiro momento, torna-se necessário definir e analisar o conceito de contrato de viagem organizada, os sujeitos envolvidos e os serviços prestados, de forma a permitir uma compreensão global do tema em estudo. Assim, contrato de viagem organizada é um acordo de vontades entre uma agência de viagens/operador turístico<sup>10</sup> e

---

<sup>7</sup> Informação consultada no dia 20 de maio de 2018 e retirada da página da empresa «Thomas Cook», disponível em: [www.thomascook.com/thomas-cook-history/](http://www.thomascook.com/thomas-cook-history/).

<sup>8</sup> LUÍS ESPÍRITO SANTO, O Contrato de Viagem Organizada, Almedina, Coimbra, 2016, p. 17

<sup>9</sup> Definição de Bormann, na sua obra *Die Lehre vom Fremdenverkehr*, de 1930, consultada na obra de MIGUEL MIRANDA, O Contrato de Viagem Organizada, Almedina, Coimbra, 2000, p. 27

As expressões turista e turismo têm filiação nas palavras inglesas *tourist* e *tourism*, derivando ambas da expressão *to take a turn*, utilizada pela primeira vez, por volta de 1746, expressão esta que dá origem, anos mais tarde, à expressão *to make a tour*. Contudo, a OMT e a OCDE definem turismo como sendo as deslocações com fins recreativos, de negócio, de estudo e de saúde, que tenham uma duração superior a 24 horas. JOSÉ FERNANDO BARATA, Turismo, Pólis – Enciclopédia Verbo da Sociedade e do Estado, 5, Lisboa, 1987, pp. 1348 e ss.

<sup>10</sup> É operador, qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, nos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue, inclusive através de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, para fins relativos à sua atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional, quer atue como organizador retalhista, operador que facilita serviços de viagem conexos ou como prestador de um serviço de viagem. In artigo 2º nº1, alínea h) do Decreto-Lei nº 17/2018, de 8 de março.

um viajante/consumidor<sup>11</sup>, no qual o primeiro assume a obrigação de organizar, planear e realizar, de forma global, uma viagem de turismo e, o segundo, mediante aceitação do plano de turismo proposto pelo primeiro, vincula-se, através de uma contraprestação monetária, antecipadamente estabelecida<sup>12</sup>.

Não obstante a definição de operador, agora bem mais abrangente, não se limitando a agências de viagens, incluindo, nomeadamente, um hotel, uma companhia de aviação ou um *rent-a-car*. O legislador nacional, por seu turno, veda esta liberdade de combinações por parte de outras entidades que não agências de viagens. Como se pode verificar pelo artigo 4º nº1, apenas *as pessoas singulares ou coletivas inscritas no RNAVT ou que operem nos termos do artigo 10º podem exercer as atividades previstas no nº1 do artigo 3º*. Ora, perante isto, conclui-se que existe um monopólio da combinação de serviços de viagens, sendo que um hotel, por exemplo, só pode vender os seus serviços, não os podendo combinar com aluguer de carros ou golfe<sup>13</sup>. Se por um lado o legislador europeu é liberal e permite esta e outras combinações, o legislador português restringe estas possibilidades, punindo-as nos termos do artigo 46º nº1, alínea a) (*constituem infrações muito graves a infração ao disposto no nº1 do artigo 4º*).

Este «pacote» deve combinar transporte, alojamento ou serviços turísticos não subsidiários destes (vg. eventos desportivos, religiosos, etc.), com significado relevante e uma duração superior a vinte e quatro horas ou que inclua uma dormida, vendida a um preço com tudo incluído. Destarte, o objeto do contrato é a viagem organizada, que inclui e combina diversos serviços como um todo e não como diversos serviços singulares<sup>14</sup>.

Deste modo, a aquisição de um bilhete de avião numa agência de viagens, enquanto serviço de viagem autónomo, não pode ser considerada uma viagem organizada, nem um serviço de viagem conexo, mas sim uma reserva simples, geralmente submetida às condições gerais de venda<sup>15</sup>. Basta a combinação de dois serviços de viagem principais, previstos no artigo 2º nº1, alínea m) da Diretiva, para se tratar de uma viagem organizada.

---

<sup>11</sup> Viajante é qualquer pessoa que conclua um contrato de viagem organizada ou de serviços de viagem conexos, na qualidade de consumidor ou de profissional, desde que não o faça com base num acordo geral para a organização de viagens de negócios. Preâmbulo do Decreto-Lei nº 17/2018, de 8 de março.

<sup>12</sup> LUÍS ESPÍRITO SANTO, O Contrato de Viagem Organizada, Almedina, Coimbra, 2016, pp. 13-14

<sup>13</sup> In *Opinião: Directiva das Viagens Organizadas (II)*, CARLOS TORRES. Disponível em: <http://www.turisver.com/opiniao-directiva-das-viagens-organizadas-por-carlos-torres/>

<sup>14</sup> Artigo 15º DL n.º 61/2011, de 6 de maio

<sup>15</sup> Considerando 15, Diretiva (UE) 2015/2302, de 25 de novembro de 2015

Primeiramente, é necessário perceber que viagens organizadas resultam da combinação prévia<sup>16</sup> de pelo menos dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias<sup>17</sup> se esses serviços forem combinados por um único operador, incluindo a pedido ou segundo a escolha do viajante antes de ser celebrado um contrato único relativo à globalidade dos serviços, tais como o alojamento (que não seja parte integrante do transporte de passageiro e não tenha fins residenciais), o transporte, o aluguer de carros ou de outros veículos a motor ou de motociclos que exijam uma carta de condução da categoria A), as excursões, etc. independentemente de serem celebrados contratos distintos com diferentes prestadores de serviços de viagem.<sup>18/19</sup> Consideram-se, igualmente, viagens organizadas aquelas planificadas por uma agência de viagens, a solicitação de um grupo restrito de consumidores ou de um consumidor, conformes às suas especiais exigências<sup>20</sup>. São, ainda, viagens organizadas, viagens por medida, *prearranged packages*, *customised packages*, caixas oferta, *click-through packages*, etc<sup>21</sup>.

Seguidamente, torna-se relevante distinguir viagem organizada de serviços de viagem conexos. Assim, são considerados serviços de viagem conexos<sup>22</sup>, no mínimo, dois tipos distintos de serviços de viagem que sejam adquiridos no âmbito da mesma viagem ou férias que não representem uma viagem organizada e que sejam resultado da celebração de diferentes contratos com distintos prestadores de serviços de viagem, se um prestador possibilitar, por circunstância de um mesmo contacto ou visita com o correspondente ponto de venda, a escolha e o pagamento separados de cada serviço de viagem pelos

---

<sup>16</sup> Inclui as combinações de serviços turísticos efetuadas no momento em que o contrato é celebrado entre a agência de viagens e o consumidor. In Ac. do Tribunal de Justiça (terceira secção) de 30 de abril de 2002

<sup>17</sup> Artigo 3.º n.º 2 da Diretiva (UE) 2015/2302, de 25 de novembro de 2015 relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos

<sup>18</sup> In Artigo 3º n.º2 da Diretiva (UE) 2015/2302, de 25 de novembro de 2015

<sup>19</sup> Independentemente de serem adquiridos num ponto de venda único e tiverem sido escolhidos antes de o viajante aceitar o pagamento; propostos para venda, vendidos ou faturados por um preço global; publicitados ou vendidos sob a denominação «viagem organizada» ou qualquer outra expressão análoga («venda combinada», «tudo incluído», pacote turístico», ...); combinados após a celebração de um contrato através do qual o operador dá ao viajante a possibilidade de escolher entre uma seleção de diferentes tipos de serviços de viagem, ou adquiridos a diferentes operadores mediante processos interligados de reserva em linha, pelos quais o nome do viajante, os dados relativos ao pagamento e o endereço eletrónico são transmitidos pelo operador com quem o primeiro contrato é celebrado a outro operador ou operadores, sendo celebrado um contrato com o último operador o mais tardar 24 horas após a confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem. In artigo 2º n.º1 p), Decreto-Lei nº 17/2018, de 8 de março.

<sup>20</sup> In Ac. do Tribunal de Justiça (terceira secção) de 30 de abril de 2002

<sup>21</sup> In *A Aplicação da nova Directiva das Viagens Organizadas a Hotéis, Companhias de Aviação e Rent-a-Cars*, TORRES, CARLOS. Disponível em: [www.turisver.com/opiniao-aplicacao-da-nova-directiva-das-viagens-organizadas-hoteis-companhias-aviacao-rent-cars-carlos-torres/](http://www.turisver.com/opiniao-aplicacao-da-nova-directiva-das-viagens-organizadas-hoteis-companhias-aviacao-rent-cars-carlos-torres/)

<sup>22</sup> Artigo 2º n.º1, n), DL 17/2018, de 08 de março

viajantes; ou a compra de pelo menos um serviço de viagem suplementar a outro operador, na hipótese do contrato com esse operador ter sido celebrado, no máximo, vinte e quatro horas após a confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem.

Em suma, adquirindo, conjuntamente, dois dos serviços de viagem principais, previstos no artigo 2º nº1, alínea m) da Diretiva, estaremos no âmbito de uma viagem organizada. Se assim não acontecer, se os serviços forem adquiridos autonomamente, estaremos perante uma mera venda simples e isolada. Por sua vez, os serviços de viagem conexos são a junção de pelo menos dois tipos diferentes de serviços de viagem, que sejam adquiridos no âmbito da mesma viagem e que não constituem nem um ato de venda simples e isolada, nem uma viagem organizada, estando sujeitas às condições previstas nas subalíneas i) e ii) do artigo 2º nº1, alínea n) do Decreto-Lei nº 17/2018.

### 3. A DIRETIVA 90/314/CE E A EVOLUÇÃO NO DIREITO NACIONAL

A Diretiva 90/314/CE, de 13 de junho de 1990 foi “a primeira iniciativa comunitária no domínio das viagens organizadas”<sup>23</sup> e surgiu com o objetivo de unificar as legislações dos Estados-membros no concernente a viagens, férias e circuitos organizados, garantindo, assim, uma proteção dos consumidores.

O turismo desempenhava (e ainda desempenha) um papel fundamental no mercado comunitário, contudo, existia uma elevada disparidade entre as legislações dos vários Estados-membros no que às viagens organizadas dizia respeito. Assim, como um dos principais propósitos da Diretiva era a constituição de um mercado comum interno pretendia-se, através da aproximação de legislações, uma supressão de barreiras à realização e prestação de serviços noutros Estados-membros. Destarte, as regras tornar-se-iam equiparáveis para os consumidores dos vários Estados-membros.

Este complexo de regras comuns comunitárias seria favorável não só para atrair novos turistas de países terceiros, tendo em conta as vantagens associadas ao estabelecimento de tais regras nas viagens organizadas, bem como para potenciar o aumento de turistas nos vários Estados-membros.

O ponto central desta Diretiva é a proteção do consumidor turista. Facto que se verifica pela obrigação de lhe serem fornecidas o máximo de informações, de forma clara, precisa e não enganadora. Ademais, o artigo 8º determinava que “*os Estados-membros podem adoptar ou manter, no domínio regulado pela presente directiva, disposições mais rigorosas para defesa do consumidor*”, observando-se o seu carácter de “directiva de mínimos”<sup>24</sup>.

A primeira transposição da Diretiva 90/314/CE, de 13 de junho de 1990 para o Direito Nacional deu-se com o Decreto-Lei nº 198/93, de 27 de maio, relativo a viagens, férias e circuitos organizados.

O legislador português, ao transpor para o Direito Nacional esta diretiva, «seguir a liberdade prevista no artigo 8º» e, no artigo 3º n.ºs 1 e 3 do Decreto-Lei nº 198/93, de 27 de maio determinou que, tal como na Diretiva, viagens organizadas eram a combinação prévia de pelo menos dois serviços (alojamento, transporte ou outros serviços turísticos não subsidiários do transporte ou alojamento), vendidos a um preço tudo incluído.

---

<sup>23</sup> MIGUEL MIRANDA, O contrato de viagem organizada, Almedina, Coimbra, 2000, p. 69

<sup>24</sup> MIGUEL MIRANDA, obra citada, p. 71



Contudo, não incluiu como requisito (previsto na Diretiva) a necessidade da viagem organizada ter uma duração mínima de vinte e quatro horas ou a inclusão de uma dormida. Excluiu, ainda, do conceito de viagem organizada, as situações em que uma agência de viagem opere como intermediária na venda ou reserva de serviços independentes, solicitados pelo cliente.

Este Decreto-Lei não restringiu a responsabilidade das agências de viagem, em situações em que estivessem em causa serviços prestados por terceiros, sendo que a responsabilidade dos «prestadores directos dos serviços» era limitada por convenções internacionais.

Mais, este apenas previa o regime das «viagens organizada», excluindo por completo o conceito de «viagens por medida»<sup>25</sup>.

Contudo, apesar destas dissemelhanças, este Decreto-Lei constitui “um marco legislativo da maior importância na tipificação do contrato de viagem organizada, sistematizando com autonomia, e pela primeira vez, os direitos e as obrigações da agência e do cliente”<sup>26</sup>.

O Decreto-Lei nº209/97, de 13 de agosto surgiu três anos após o anterior regime e veio rever certos aspetos, nomeadamente, porque o diploma anterior “foi além do que era exigido pela Directiva nº 90/314/CEE, com sérios prejuízos para as agências de viagens portuguesas”<sup>27</sup>.

Este Decreto-Lei veio introduzir o conceito de «viagens turísticas» englobando as «viagens organizadas» (constantes do artigo 17º nº2) e «viagens por medida a pedido do cliente» (artigo 17º nº3), prevendo-se um novo regime mais protetor do consumidor turista.

Assim, considerando que o anterior conceito de viagem organizada era demasiado abrangente, este Decreto-Lei determinou que, além do previsto no anterior diploma, aplicar-se-ia mais uma restrição – duração mínima de vinte e quatro horas ou a inclusão de uma dormida, por forma a excluir do seu âmbito de aplicação as chamadas «excursões domingueiras»<sup>28</sup>, sendo que a estas viagens passou a aplicar-se o disposto nos artigos 1154º a 1157º do Código Civil, relativo a contratos de prestação de serviços.

---

<sup>25</sup> “Esta figura apenas foi contemplada a partir do Decreto-Lei nº 209/97, de 13 de agosto (artigo 17º, nº3)”  
LUÍS ESPÍRITO SANTO, O contrato de viagem organizada, Almedina, Coimbra, 2016, p. 27

<sup>26</sup> LUÍS ESPÍRITO SANTO, obra citada, p. 28

<sup>27</sup> Preâmbulo do Decreto-Lei nº209/97, de 13 de agosto

<sup>28</sup> LUÍS ESPÍRITO SANTO, obra citada, p. 30

Este estabeleceu que a responsabilidade das agências teria um teto equivalente ao montante máximo exigível às prestadoras dos serviços, nos termos do disposto na Convenção de Varsóvia<sup>29</sup> (1929) e na Convenção de Berna<sup>30</sup> (1961).

Por fim, consagrou-se que, em virtude do contrato de viagem organizada, seria possível limitar a responsabilidade civil da agência, no concernente a danos não corporais, a cinco vezes o preço da viagem.

O Decreto-Lei nº12/99, de 11 de janeiro, surgiu da necessidade de delimitar o conceito de empresa «aos tipos societários que garantem o cumprimento dos requisitos de acesso ao exercício da actividade das agências de viagem e turismo e a salvaguarda dos interesses dos consumidores<sup>31</sup>» e de esclarecer qual o regime aplicável não só a pessoas singulares, bem como a certas pessoas coletivas, que organizem, de forma esporádica e sem intuito de lucro, viagens turísticas para terceiros.

Este diploma introduziu, no artigo 30º relativo ao incumprimento, a expressão «parte significativa» e, como tal, apenas e só quando não seja fornecida uma parte significativa dos serviços é que a agência deverá assegurar serviços equivalentes.

Este Decreto-Lei introduziu várias alterações no artigo 39º, relativo a situações em que a agência não pode ser responsabilizada, introduzindo duas alíneas (d) e e)), em que se prevê que se, de forma legal, não for possível à agência acionar o direito de regresso de terceiros prestadores dos serviços estipulados contratualmente e se o prestador do alojamento não puder ser responsável pela «deterioração, destruição ou subtracção de bagagens ou outros artigos».

O Decreto-Lei nº263/2007, de 20 de julho, surgiu muito em resultado das exigências de desburocratização e modernização e da necessidade de suprimir custos, descomplicar procedimentos e reiterar a proteção do consumidor.

Destarte, são várias as inovações introduzidas com este diploma, nomeadamente, a extinção da obrigação de vistorias e autorizações; a enumeração das obrigações das agências de viagem; possível revogação de licença para exercício da agência de viagem, caso não proceda à entrega do comprovativo das garantias; necessária autorização prévia pelo Turismo de Portugal para o exercício de atividades de animação turística.

---

<sup>29</sup> Relativa ao Transporte Aéreo Internacional

<sup>30</sup> Relativa ao Transporte Ferroviário

<sup>31</sup> Preâmbulo do Decreto-Lei nº12/99, de 11 de janeiro

Outra alteração prende-se com o conceito de «viagens turísticas» que, na alínea c) do nº1 do artigo 17º, previa apenas «serviços turísticos não subsidiários do transporte» e agora prevê «serviços turísticos não subsidiários do transporte e do alojamento».

É reforçada a proteção do consumidor, a obrigação da agência prestar informações de forma clara, verdadeira e não enganadora, de forma a não induzir o consumidor em erro. Neste sentido, reforça-se, no nº2 do artigo 20º, a obrigação dos programas informarem com caracteres legíveis. Na alínea a), introduz-se a obrigação de exigência de documentação civil.

Prevê-se que o contrato se considera celebrado com a entrega pela agência ao cliente do documento de reserva e do programa (desde que efetuado o pagamento), contrariamente ao anterior diploma em que se oficializava com a entrega do programa e o recibo de quitação.

Reduz-se o prazo para resolução ou aceitação, por escrito, por parte do cliente, em caso de impossibilidade de realização da prestação pela agência, de oito para quatro dias.

Essencialmente, este diploma surge em resultado das novas realidades que foram surgindo, nomeadamente relativamente a empresas de animação turística, ao livro de reclamações, ao Turismo de Portugal, entre outras<sup>32</sup>.

Destarte, em matéria de evolução, Portugal foi o único país da União Europeia<sup>33</sup> que transpôs a Diretiva em dois momentos distintos. Primeiramente, com o Decreto-Lei nº 198/93, de 27 de maio, que regulava o acesso e o exercício da atividade das agências de viagens e turismo, houve uma clara proteção do turista, nomeadamente através da não estipulação de regras que limitassem a responsabilidade das agências de viagens. Num segundo momento, após contestação por parte das agências de viagens que alegavam demasiada desproteção das mesmas com o diploma, foi aprovado o Decreto-Lei nº 209/97, de 13 de agosto. Contudo, se no primeiro diploma se verificava uma clara pendência para o turista, no segundo, conclui-se haver uma *influência dos interesses económicos das agências de viagens*, conduzindo a uma clara proteção destacada das agências de viagens, em detrimento do turista.

---

<sup>32</sup> Preâmbulo do Decreto-Lei nº263/2007, de 20 de julho

<sup>33</sup> MIGUEL MIRANDA, O contrato de viagem organizada, Almedina, Coimbra, 2000, p. 82

## **4. A DIRETIVA (UE) 2015/2302**

### **4.1. PRINCIPAIS ALTERAÇÕES**

*As viagens organizadas foram uma das primeiras preocupações da União Europeia no âmbito da proteção dos consumidores*<sup>34</sup>, resultado da Diretiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de junho de 1990.

A presente Diretiva surge 25 anos depois, fruto da evolução tecnológica, dos consumidores e do mercado. Assim, várias são as alterações e inovações introduzidas com esta Diretiva. O seu principal objetivo é *contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e para alcançar um nível de defesa do consumidor elevado e o mais uniforme possível, através da aproximação de determinados aspetos das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-membros em matéria de contratos celebrados entre viajantes e operadores relativos a viagens organizadas e serviços conexos*<sup>35</sup>.

*Salvo disposição em contrário na presente diretiva, os Estados-membros não podem manter nem introduzir no direito nacional disposições divergentes das previstas na presente diretiva, nomeadamente disposições mais ou menos estritas que tenham por objetivo garantir um nível diferente de proteção do viajante*<sup>36</sup>. Assim, verificamos que esta diretiva é de harmonização máxima, isto é, os Estados-membros não podem adotar regras mais favoráveis ao consumidor em relação às previstas na Diretiva.

Como já vimos anteriormente, a nova Diretiva é mais exímia na definição de alguns conceitos, como «viagem organizada» e «viajante» que passa a incluir «consumidores» e «clientes profissionais ou de negócios». Há, também, uma distinção entre «viagens organizadas» e o surgimento de um novo regime «serviços de viagem conexos».

No concernente aos preços, estes passam a ser mais conjeturáveis, isto é, só é possível proceder a aumentos de preços até 8% do valor da viagem organizada, em consequência das variações do custo de combustível ou de outras fontes de energia, dos impostos ou taxas aplicadas e das taxas de câmbio.

---

<sup>34</sup> LUÍS SILVEIRA, A Nova Directiva Europeia sobre Viagens Organizadas. Disponível: <https://vistaarea.wordpress.com/2016/01/08/a-nova-directiva-europeia-sobre-viagens-organizadas/>. Consultado no dia 21 de agosto de 2017.

<sup>35</sup> Art. 1º da Diretiva 2015/2302

<sup>36</sup> Art. 4º da Diretiva 2015/2302

Outra novidade é relativa à indemnização, isto é, a nova Diretiva prevê que o viajante possa exigir um mecanismo de reparação mais eficiente, requerendo uma indemnização por danos não materiais, ou seja, havendo perda de gozo da viagem ou férias, podendo ainda exigir uma redução de preço por falhas na prestação dos serviços de viagem contratados.

Deve ser prestada mais e melhor informação ao viajante, havendo uma reiteração da obrigação de prestar informações ao viajante, relativamente à viagem organizada, aos seus direitos e às suas garantias, através dos diversos modelos de fichas normalizadas presentes nos anexos da Diretiva.

No atinente à responsabilidade do operador, este será responsável pela exata prestação e execução de todos os serviços de viagem contratados, que deverá estar identificado no contrato e na ficha normalizada. Estes documentos devem referir a entidade responsável pela proteção do viajante e pelo reembolso ou repatriamento em caso de insolvência do organizador. Se o retalhista estiver localizado num Estado-membro e vender um serviço de um operador que esteja localizado fora da União Europeia, o primeiro é responsável pelas obrigações decorrentes da correta execução da viagem organizada e pela proteção do viajante se porventura houver lugar a insolvência do organizador.

Relativamente ao cancelamento da viagem, a nova Diretiva prevê um Direito mais abrangente, podendo o viajante proceder, em circunstâncias excecionais e inevitáveis, ao cancelamento gratuito da viagem organizada. Nos restantes casos, há uma maior transigência no tocante ao cancelamento, sendo que o viajante o pode fazer através do pagamento de uma adequada indemnização ao organizador. Destarte, caso se verifique desconformidade entre o estipulado contratualmente e o efetivamente executado, o viajante pode exigir uma redução do preço ou uma indemnização, englobando os danos não materiais<sup>37</sup>. O viajante poderá, em momento anterior ao início da viagem organizada, proceder à rescisão contratual, contra o pagamento de uma taxa. Por conseguinte, em caso de insolvência, o viajante deverá ter o seu direito de repatriamento assegurado, bem como a restituição de todos os pagamentos efetuados.

---

<sup>37</sup> O considerando 34 da Diretiva determina que *a indemnização deverá cobrir igualmente os danos não materiais, como a compensação pela perda do gozo da viagem ou das férias devido a problemas graves na execução dos serviços de viagem pertinentes.*

Deve ser criado um ponto de contacto único ou outro serviço através do qual o viajante possa contactar rapidamente o operador e comunicar com este de modo eficaz, de modo a pedir assistência em caso de dificuldade ou apresentar reclamações.

No que respeita à assistência a prestar ao viajante em dificuldade, o organizador é obrigado a prestar ao viajante assistência apropriada, caso este se encontre em dificuldades, incluindo o fornecimento de informações relativas a serviços de saúde, autoridades locais e assistência consular e auxiliar o viajante no estabelecimento de comunicações à distância e encontrar soluções alternativas de viagem.

A nova Diretiva refere, evidentemente, que nem o viajante pode abdicar dos seus direitos, nem o organizador se pode desonerar dos seus deveres, impostos no contrato ou nas fichas informativas.

Esta Diretiva teve de ser adotada e publicada pelos Estados-membros até 1 de janeiro de 2018 e as suas disposições passarão a ser aplicadas a partir de 01 de julho de 2018, revogando a anterior Diretiva 90/314/CEE<sup>38</sup>.

Em Portugal, esta Diretiva foi transposta para o Direito Nacional com o Decreto-Lei n° 17/2018, de 8 de março.

Neste sentido, este DL introduziu variadas alterações que aproximaram o anterior regime (Decreto-Lei n° 61/2011, de 6 de maio) da Diretiva (UE) 2015/2302.

Assim, introduz-se a figura do «viajante», abandonando a anterior figura do «cliente»; transpõe-se o conceito de «serviços de viagem conexos»; faz-se uma distinção clara entre «viagem organizada» e «serviços de viagem conexos»; enfatiza-se o direito à informação pré-contratual dos viajantes; estabelecem-se novas regras concernentes a alterações contratuais, situações de incumprimento e resolução contratual e adaptam-se regras relativas ao Fundo de Garantia de Viagens e Turismo.

Tendencialmente, tende a haver uma harmonização das ordens jurídicas nacional e comunitária. Assim, o consumidor, embora seja a parte mais debilitada, é o “beneficiário indirecto do processo de construção do mercado interno<sup>39</sup>”.

---

<sup>38</sup> O art. 28° da Diretiva prevê que os *Estados-membros adotam e publicam, até 1 de janeiro de 2018 as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente diretiva. [...] Os Estados-membros aplicam essas disposições a partir de 1 de julho de 2018.*

<sup>39</sup> Direito do Consumo, Centro de Estudos Judiciários, 2014, p. 89

#### **4.2.DEVER DE INFORMAÇÃO PRÉ-CONTRATUAL (ARTIGO 5º) E O SEU CARÁTER VINCULATIVO (ARTIGO 6º)**

Antecedente à vinculação contratual de viagem organizada ou proposta similar, por parte do viajante, o organizador e o retalhista – no caso de a viagem ser vendida por este último – são obrigados a fornecer ao viajante a informação normalizada em congruência com as fichas presentes no Anexo I, partes A e B.

Ademais, deverão ser prestadas as seguintes informações, de forma clara, compreensível, visível e legível – características essenciais dos serviços de viagem, nomeadamente, o destino ou destinos da viagem, itinerários e períodos de estadia, incluindo as respetivas datas e o número de noites (caso o alojamento esteja incluído); características dos transportes (incluindo meios e categorias), locais, datas, horas de partida e de regresso (caso não tenham sido fixadas, devem ser aproximadas), duração, escalas e correspondências; a localização, incluindo as características do alojamento e a sua categoria (consoante as regras do país de destino); refeições fornecidas; visitas, excursões ou outros serviços incluídos no preço global firmado para a viagem organizada; se algum dos serviços for prestado ao viajante enquanto membro de um grupo e, assim sendo, sempre que possível, o tamanho aproximado do grupo (no caso de não se depreender automaticamente do contexto); a língua em que os serviços referidos serão prestados ao viajante, no caso do benefício de outros serviços depender de uma comunicação oral eficaz; no concernente a viajantes com mobilidade reduzida, a pedido destes, informações precisas sobre a adequação da viagem ou das férias, às suas especiais necessidades.

Constituem, ainda, deveres de informação pré-contratual a denominação comercial e endereço geográfico do organizador e do retalhista – no caso de se aplicar a este último, números de telefone e endereços de correio eletrónico; o preço total da viagem organizada, compreendendo impostos, taxas, encargos e outros custos adicionais e a indicação do tipo de custos adicionais que o viajante poderá ainda ter de suportar – no caso de não ser possível o seu cálculo – por exemplo em casos de reorganização do transporte ou do alojamento – em ocasião prévia à celebração do contrato; as modalidades de pagamento, englobando os montantes ou percentagens do preço a pagar a título de adiantamento e a calendarização do pagamento remanente, ou as garantias financeiras a prestar ou a pagar pelo viajante; o número mínimo de pessoas imposto para a verificação da viagem organizada e o termo do prazo em que o organizador pode, nos termos do

artigo 12º, alínea a) da Diretiva, pelo facto desse número não ser atingido, rescindir o contrato e reembolsar o viajante dos pagamentos efetuados; passaportes e vistos, compreendendo o prazo aproximado necessário para a obtenção dos vistos<sup>40</sup>; formalidades sanitárias no país de destino da viagem organizada; comunicação ao viajante de que pode, a todo o momento, antes do início da viagem organizada<sup>41</sup> e através do pagamento de uma taxa de rescisão apropriada ou das taxas de rescisão normalizadas exigidas pelo organizador (caso se aplique) nos termos do artigo 12º, n.º 1, da Diretiva<sup>42</sup>; comunicação sobre a subscrição facultativa ou obrigatória de um seguro por parte do viajante, que cubra o custo da rescisão do contrato por seu alvitre, ou os custos da assistência – incluindo o repatriamento – em caso de acidente, doença ou morte. Aquando da celebração de contratos de viagem organizada pelo telefone, são prestadas ao viajante informações normalizadas, inscritas no Anexo I, parte B, incluindo as informações anteriormente referidas (alíneas a) a h)).

No atinente a contratos de viagem organizada em que, nos termos do artigo 3º, ponto 2, alínea b), subalínea v), os serviços de viagem são adquiridos a diversos operadores mediante processos interligados de reserva em linha, pelos quais o nome do viajante, os dados relativos ao pagamento e o endereço eletrónico são transmitidos pelo operador com quem o primeiro contrato é celebrado a outro operador ou operadores, o organizador e operador a quem os dados são transmitidos asseguram que cada um preste, antes que o viajante se vincule através de contrato ou proposta correspondente, as informações anteriormente referidas (alíneas a) a h)), na medida em que tal seja pertinente para os serviços que cada um ofereça. O organizador deve prestar concomitantemente as informações normalizadas através da ficha constante do Anexo I, parte C.

Contrapondo com o regime vigente, constituem inovação as informações que devem ser disponibilizadas ao viajante, sempre que este viaje em tipologia de grupo, isto é, sempre que possível, o tamanho aproximado do grupo (no caso de não se depreender

---

<sup>40</sup> A agência de viagens deve verificar o passaporte, analisando sempre a nacionalidade do viajante, de forma a comprovar a necessidade ou não de obtenção de visto. Tal impedirá que o viajante não possa viajar como aconteceu na situação do Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 15 de março de 2012 (relator Ezagüy Martins).

<sup>41</sup> O art. 3º, ponto 4 da Diretiva prevê que *o começo da execução dos serviços de viagem incluídos na viagem organizada.*

<sup>42</sup> *Taxas de rescisão normalizadas baseadas na antecedência da rescisão do contrato relativamente ao início da viagem organizada e nas economias de custos e nas receitas esperadas em resultado da reafetação dos serviços de viagem. Na falta de taxas de rescisão normalizadas, o montante da taxa de rescisão corresponde ao preço da viagem organizada deduzido das economias de custos e das receitas resultantes da reafetação dos serviços de viagem.*



automaticamente do contexto); a língua em que os serviços referidos serão prestados ao viajante, no caso do benefício de outros serviços depender de uma comunicação oral eficaz; no concernente a viajantes com mobilidade reduzida, a pedido destes, informações precisas sobre a adequação da viagem ou das férias, às suas especiais necessidades.

Constituem, ainda, novidade a obrigatoriedade de disponibilização do endereço de correio eletrónico do organizador e do retalhista; informação sobre as garantias financeiras a prestar ou a pagar pelo viajante; comunicação ao viajante de que pode, a todo o momento, antes do início da viagem organizada e através do pagamento de uma taxa de rescisão apropriada ou das taxas de rescisão normalizadas exigidas pelo organizador (caso se aplique) nos termos do artigo 12º, n.º 1, da Diretiva, isto é, *taxas de rescisão normalizadas baseadas na antecendência da rescisão do contrato relativamente ao início da viagem organizada e nas economias de custos e nas receitas esperadas em resultado da reafetação dos serviços de viagem*, rescindir o contrato de viagem organizada, contrariamente ao regime nacional, que não é tão detalhado e refere que a agência deve informar o cliente sobre a *possibilidade de rescisão do contrato nos termos previstos no artigo 26º*.<sup>43</sup>

Uma outra inovação da Diretiva está relacionada com a nova terminologia mais ampla de viajante, que até então era considerado «cliente».

Mantém-se a comunicação sobre a subscrição facultativa ou obrigatória de um seguro por parte do viajante, que cubra o custo da rescisão do contrato por seu alvitre, ou os custos da assistência – incluindo o repatriamento – em caso de acidente ou doença, contudo, inclui-se mais uma situação: a morte.

Constituem, igualmente, novidade, os casos em que os serviços de viagem são adquiridos a diversos operadores, mediante processos interligados de reserva em linha – como por exemplo, adquirir o alojamento a um operador e as passagens aéreas a outro operador –, pelos quais os dados do viajante e os dados relativos ao pagamento são transmitidos pelo operador com quem o primeiro contrato é celebrado (alojamento) a outro operador (passagens aéreas). Nestes casos, todas as informações consideradas relevantes devem ser prestadas ao viajante, antes da vinculação contratual. O organizador deve, ainda, prestar concomitantemente, as informações através da ficha informativa normalizada.

---

<sup>43</sup> Art. 21º, alínea i) do DL nº 61/2011, de 6 de maio

Fruto da evolução tecnológica, os canais tradicionais de venda de viagens começaram a ser ultrapassados pela internet, como um meio de proposta e venda de serviços de viagem. Se tradicionalmente o viajante se dirigia a uma agência de viagens para obter informações, sendo que a primeira ficaria vinculada à informação contida nas brochuras, atualmente o viajante pode obter essas informações por telefone, pela internet e através do espaço físico da agência de viagens, sendo que a agência fica vinculada não só às brochuras, mas também à informação disponibilizada *online* e por telefone<sup>44</sup>.

Verifica-se, assim, que o organizador e o retalhista – no caso de a viagem ser vendida por este último – são obrigados a fornecer ao viajante uma informação mais completa e mais extensa do que no regime atual. Esta obrigação deve-se, mormente, à normalização do teor das informações a prestar, fruto das fichas informativas constantes do Anexo I, que elencam minuciosamente os direitos e garantias dos viajantes, por forma a uma maior proteção dos interesses dos mesmos.

No entanto, o novo Decreto-Lei nº 17/2018, de 8 de março, veio colmatar todas estas discrepâncias introduzindo várias disposições, nomeadamente no artigo 17º nº1 alínea a), subalíneas vii), viii), ix), x) e alíneas b), d) e g) que se assemelham ao disposto na Diretiva em matéria de deveres de informação pré-contratual.

Nos termos do disposto no artigo 6º da Diretiva, possuem carácter vinculativo as informações concernentes às características essenciais dos serviços de viagem, nomeadamente, o destino ou destinos da viagem, itinerários e períodos de estadia, incluindo as respetivas datas e o número de noites (caso o alojamento esteja incluído); características dos transportes (incluindo meios e categorias), locais, datas, horas de partida e de regresso (caso não tenham sido fixadas, devem ser aproximadas), duração, escalas e correspondências; a localização, incluindo as características do alojamento e a sua categoria (consoante as regras do país de destino); refeições fornecidas; visitas, excursões ou outros serviços incluídos no preço global firmado para a viagem organizada;

---

<sup>44</sup> O considerando 26 da Diretiva prevê que *as informações essenciais sobre, por exemplo, as características principais dos serviços de viagem ou os respetivos preços, fornecidas nos anúncios, no sítio web do organizador ou em brochuras enquanto parte das informações pré-contratuais, deverão ser vinculativas, salvo se o organizador se reservar o direito de fazer alterações a tais informações e essas alterações forem comunicadas ao viajante, de forma clara, compreensível e bem visível, antes da celebração do contrato de viagem organizada. No entanto, tendo em conta as novas tecnologias da comunicação, que permitem facilmente atualizações, deixa de ser necessário estabelecer regras específicas sobre as brochuras, embora seja conveniente assegurar que as alterações das informações pré-contratuais sejam comunicadas ao viajante. Essas informações pré-contratuais deverão poder ser alteradas em qualquer momento em caso de acordo expresso de ambas as partes no contrato de viagem organizada.*

se algum dos serviços for prestado ao viajante enquanto membro de um grupo e, assim sendo, sempre que possível, o tamanho aproximado do grupo (no caso de não se depreender automaticamente do contexto); a língua em que os serviços referidos serão prestados ao viajante, no caso do benefício de outros serviços depender de uma comunicação oral eficaz; no concernente a viajantes com mobilidade reduzida, a pedido destes, informações precisas sobre a adequação da viagem ou das férias, às suas especiais necessidades; o preço total da viagem organizada, compreendendo impostos, taxas, encargos e outros custos adicionais e a indicação do tipo de custos adicionais que o viajante poderá ainda ter de suportar – no caso de não ser possível o seu cálculo em ocasião anterior prévia à celebração do contrato.

Revestem, igualmente, carácter vinculativo as informações relativas às modalidades de pagamento, englobando os montantes ou percentagens do preço a pagar a título de adiantamento e a calendarização do pagamento sobranço, ou as garantias financeiras a prestar ou a pagar pelo viajante; o número mínimo de pessoas imposto para verificação da viagem organizada e o termo do prazo em que o organizador pode, nos termos do artigo 12º, alínea a) da Diretiva, pelo facto desse número não ser atingido, rescindir o contrato e reembolsar o viajante dos pagamentos efetuados; comunicação ao viajante de que pode, a todo o momento, antes do início da viagem organizada e através do pagamento de uma taxa de rescisão apropriada ou das taxas de rescisão normalizadas exigidas pelo organizador (caso se aplique) nos termos do artigo 12º, n.º 1, da Diretiva, rescindir o contrato.

Destarte, todas estas informações são parte integrante do contrato de viagem organizada, não podendo, assim, ser modificadas, exceto no caso de haver acordo mútuo expresso das partes contratantes. Antecedente à vinculação contratual por parte do viajante, o organizador e o retalhista deverão comunicar alterações relativas às informações pré-contratuais de forma clara, compreensível, visível e legível.

Caso o organizador e o retalhista, em momento anterior à celebração do contrato de viagem organizada, não cumpram a obrigação de informação preliminar relativa a taxas, encargos e outros custos adicionais, tem como efeito a não sujeição do viajante ao pagamento das taxas, encargos e outros custos suprarreferidos.

Contrapondo com o regime vigente<sup>45</sup>, verifica-se que existe uma similitude no que concerne à obrigação de tanto o organizador, como o retalhista comunicarem as informações previstas na diretiva ao viajante, antes da vinculação contratual.

O que constitui inovação com a Diretiva 2015/2302 é o resultado do não cumprimento por parte do organizador e do retalhista da obrigação de informação preliminar relativa a taxas, encargos e outros custos adicionais. Se não houver esta informação, o organizador não pode exigir ao viajante o pagamento das mesmas, nem este fica vinculado ao seu pagamento.

Contudo, o novo Decreto-Lei nº 17/2018, de 8 de março, no seu artigo 19º, prevê que a agência de viagens e turismo tem um dever de informação prévia relativo a taxas, encargos e outros custos adicionais, sendo que se não o fizer – de forma clara, compreensível e bem visível – não poderá exigir o pagamento ao viajante destas mesmas taxas, encargos e outros custos.

Este DL veio, igualmente, introduzir o termo «viajante», substituindo a anterior referência de «cliente».

---

<sup>45</sup> Art. 19º do Decreto-Lei nº 61/2011, de 6 de maio

#### **4.3.FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS À SUA CELEBRAÇÃO (ARTIGO 7º)**

A Diretiva estabelece que os contratos de viagem organizada devem ser obrigatoriamente formulados numa linguagem clara e compreensível, devendo ser reduzidos a escrito de forma legível. Ademais estabelece que o organizador ou retalhista deve entregar ao viajante, aquando da celebração do contrato, uma cópia ou confirmação do mesmo em suporte duradouro<sup>46</sup>, sem demora injustificada<sup>47</sup>. Constitui direito do viajante, caso o contrato tenha sido celebrado na presença física de ambas as partes, a exigência de uma cópia em papel do mesmo. Caso este tenha sido celebrado fora do estabelecimento comercial, é fornecida ao viajante uma cópia do contrato de viagem em papel ou, se este o aceitar, noutro qualquer suporte duradouro.

No que concerne ao conteúdo que deve ser incluído no contrato, ademais das informações anteriormente referidas<sup>48</sup>, deverá conter as exigências especiais do viajante que o organizador tenha anuído; a indicação de que o organizador é responsável pela correta execução de todos os serviços incluídos no contrato<sup>49</sup>, assim como a prestar assistência se o viajante se apresentar em dificuldades<sup>50</sup>; o nome da entidade encarregada da proteção em caso de insolvência e seus contactos, nomeadamente, endereço geográfico e nome e contacto da entidade designada pelo Estado-membro para esse efeito; o nome, endereço (geográfico e eletrónico), número de telefone e *fax* (se aplicável) do representante local do operador, de um ponto de contacto ou de outro serviço através do qual o viajante possa contactar rapidamente o operador e comunicar com este de modo eficaz, de modo a pedir assistência em caso de dificuldade ou apresentar reclamações em virtude da falta de conformidade<sup>51,52</sup> com constatação durante a execução da viagem

---

<sup>46</sup> *Qualquer instrumento que possibilite ao viajante ou ao operador armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, de uma forma que lhe permita aceder ulteriormente às mesmas durante um período de tempo adaptado aos fins a que as informações se destinam, e que permita a reprodução idêntica das informações armazenadas.* In artigo 3º ponto 11 da Diretiva (UE) 2015/2302

<sup>47</sup> Esta expressão assinala a *obrigatoriedade de actuação imediata, sem mais delongas, salvo qualquer impedimento sério que não o permita. Deve operar-se, neste último caso, logo que a justificação da demora cesse.* LUÍS ESPÍRITO SANTO, O Contrato de Viagem Organizada, Almedina, Coimbra, 2016, p. 85

<sup>48</sup> Todas as informações constantes do artigo 5º n.º 1, primeiro parágrafo, alíneas a) a h)

<sup>49</sup> Nos termos do artigo 13º relativo à responsabilidade pela execução da viagem organizada

<sup>50</sup> Nos termos do artigo 16º relativo à obrigação de prestar assistência

<sup>51</sup> *O incumprimento ou a execução deficiente dos serviços de viagem incluídos numa viagem organizada.* In artigo 3 ponto 13 da Diretiva.

<sup>52</sup> *A agência responde pelo não cumprimento ou pelo cumprimento defeituoso das obrigações que assumiu para com o cliente. Responde, ainda, pela frustração do interesse contratual do cliente, mesmo quando*

organizada (devendo fazê-lo sem demora injustificada<sup>53</sup>); no concernente a menores que viagem não acompanhados por um dos pais ou outra pessoa autorizada, no âmbito de uma viagem com alojamento incluído, as informações que permitam o contacto direto com o menor ou com a pessoa responsável pelo mesmo no local de estadia; informações atinentes a procedimentos internos disponíveis de tratamento de reclamações e sobre mecanismos de resolução alternativa de litígios - Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013 - e sobre a plataforma de resolução de litígios em linha - Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013; informações sobre o direito do viajante de ceder o contrato a outro viajante – sob a condição de o fazer com aviso prévio razoável (pelo menos sete dias antes do início da viagem) e garantindo que o beneficiário da cessão preenche todas as condições aplicáveis a esse contrato<sup>54</sup>.

Todas as informações suprarreferidas devem ser prestadas de forma clara, compreensível e bem visível, num suporte duradouro.

Em momento anterior ao início da viagem organizada, o organizador fornece ao viajante os necessários recibos, cupões ou bilhetes, as informações sobre horários de partida e, se aplicável, a hora limite para o registo (*check-in*), assim como os horários previstos das escalas, das correspondências e da chegada.

Determina-se, no artigo 8º, que o ónus de prova no concernente ao cumprimento dos requisitos de informação recai sobre o operador, de forma a zelar pela defesa dos direitos e interesses do consumidor.

Comparando com o regime vigente, verificamos que as principais alterações se prendem com uma maior proteção dos direitos dos viajantes plasmados no contrato. Destarte, constituem inovações com a nova Diretiva – no caso de o contrato ser celebrado fora do estabelecimento comercial, é fornecida ao viajante uma cópia do contrato de viagem em papel ou, se este o aceitar, noutro qualquer suporte duradouro, por forma a esclarecer de forma clara e completa o viajante de todos os seus direitos e deveres; caso o contrato tenha sido celebrado na presença física de ambas as partes, não há obrigatoriedade da entrega de cópia do contrato, no entanto, constitui direito do viajante, a exigência de uma cópia em papel do mesmo. No entanto, dados os avanços tecnológicos

---

*resultar da acção ou omissão dos terceiros de quem se sirva para a concretização da viagem organizada.* In Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 5 de fevereiro de 2003 (relator Manso Rainho).

<sup>53</sup> Nos termos do artigo 13º n.º 2 – *O viajante informa o organizador, sem demora injustificada [...]*

<sup>54</sup> Nos termos do artigo 9º n.º 1 relativo à Cessão do contrato de viagem organizada a outro viajante

e a constante necessidade de contenção de custos e otimização de operações, esta última solução poderá não ser a mais adequada, considerando a existência de outros suportes, como o caso do endereço eletrónico, *CD* e *pen drive*.

Constitui, ainda, novidade – o nome da entidade encarregada da proteção em caso de insolvência e seus contactos; o endereço eletrónico (fruto da evolução tecnológica) do representante local do operador, de um ponto de contacto ou de outro serviço através do qual o viajante possa contactar rapidamente o operador, de modo a pedir assistência em caso de dificuldade ou apresentar reclamações em virtude da falta de conformidade com constatação durante a execução da viagem organizada; no concernente a menores que viagem não acompanhados, no âmbito de uma viagem com alojamento incluído, as informações que permitam o contacto direto com o menor ou com a pessoa responsável pelo mesmo no local de estadia; informações atinentes a procedimentos internos disponíveis de tratamento de reclamações e sobre mecanismos de resolução alternativa de litígios e sobre a plataforma de resolução de litígios em linha e, informações sobre o direito do viajante de ceder o contrato a outro viajante – sob a condição de o fazer com aviso prévio razoável e garantindo que o beneficiário da cessão preenche todas as condições aplicáveis a esse contrato.

A nova Diretiva refere no seu artigo 7º nº2 alínea h) que o contrato deve mencionar *informações sobre o direito do viajante de ceder o contrato a outro viajante nos termos do artigo 9º*. Contudo, comparando com o regime vigente, verifica-se que constitui apenas obrigatoriedade o dever de informar quanto à impossibilidade de cessão, nos termos artigo 22º n.º 5, não constituindo obrigatoriedade o dever de informação no concernente à possibilidade de cessão da posição contratual do cliente.

No entanto, o novo Decreto-Lei nº 17/2018, de 8 de março, no seu artigo 20º nº3 alíneas c), d), f), g), h), nº4 e nº5, prevê que sejam disponibilizados dados sobre a entidade responsável em caso de insolvência e do representante local da agência de viagens e turismo ou de um ponto de contacto pelo intermédio do qual o viajante possa contactar, de forma célere, a agência; no caso de viagens de menores não acompanhados, informações para que possa haver um contacto direto entre o menor e o responsável pelo mesmo no local de estadia; informações sobre mecanismos de resolução alternativa de litígios, sobre a plataforma de resolução de litígios em linha e sobre tratamento de reclamações; informações sobre os termos, condições e direitos relativos à cessão de posição contratual; disponibilização de uma cópia ou confirmação do contrato num suporte duradouro, no entanto, se o viajante assim preferir, poderá exigir uma cópia em

papel; nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, deverá ser disponibilizado ao viajante uma cópia do contrato ou confirmação da viagem em papel ou num suporte duradouro.

Assim, todas as diferenças que existiam entre o regime vigente e a Diretiva foram sanadas com este novo Decreto-Lei.



#### **4.4.CESSÃO DO CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA A OUTRO VIAJANTE (ARTIGO 9º)**

O viajante tem o direito a ceder a sua posição contratual<sup>55</sup> a outro terceiro, desde que o faça com um pré-aviso razoável – entende-se, para tal, que o faça pelo menos, com sete dias de antecedência em relação ao início da viagem – em suporte duradouro, e antes do início da viagem organizada e garantindo que o beneficiário da cessão preenche todas as condições aplicáveis a esse contrato.

Todavia, em consequência, os dois viajantes (o cedente e o cessionário) são solidariamente responsáveis pelo pagamento do saldo em dívida e pelas taxas, os encargos ou custos adicionais decorrentes da cessão. Destarte, constitui obrigação do organizador fornecer ao cedente um comprovativo das taxas, dos encargos ou custos adicionais ocasionados pela cessão, constituindo ademais obrigação informar o viajante (cedente) dos custos reais desta transferência, sendo que estes custos não podem exceder os limites do razoável nem, em qualquer caso, o concreto custo efetivamente suportado pelo organizador e que seja resultado da cessão do contrato.

Contrapondo com o regime vigente, verificamos que a Diretiva contempla a cessão da posição contratual em matrizes similares.

Se por um lado, o regime vigente responsabiliza, solidariamente, o cedente e o cessionário pelo pagamento do preço e pelos encargos adicionais resultado da cessão, não constituindo obrigação da organizadora fornecer prova documental dos custos reais da cessão apresentados.

---

<sup>55</sup> Cessão da posição contratual consiste no negócio pelo qual, *num contrato de prestações recíprocas, qualquer uma das partes tem a faculdade de transmitir a terceiro a sua posição contratual, desde que o outro contraente, antes ou depois da celebração do contrato, consinta na transmissão.* Destarte, a cessão envolve uma substituição de sujeitos num dos lados da relação contratual, uma modificação subjectiva numa relação contratual que, todavia, permanece a mesma: a relação contratual que existia entre o cedente e o cedido é a mesma de que passa a ser sujeito, após o novo negócio, o cessionário, nos termos do artigo 424º nº1 do Código Civil.

Por outro lado, a cessão de créditos é contrato pelo qual *o credor pode ceder a terceiro uma parte ou a totalidade do crédito, independentemente do consentimento do devedor, contanto que a cessão não seja interdita por determinação da lei ou convenção das partes e o crédito não esteja, pela própria natureza da prestação, ligado à pessoa do credor.* Assim, traduz-se na substituição do credor originário por outra pessoa, mas sem produzir a substituição da obrigação antiga por uma nova, mantendo-se inalterados os restantes elementos da relação obrigacional, com a única modificação subjectiva que consiste na transferência do lado activo da relação obrigacional. A cessão de créditos pressupõe, com efeito, que o credor transmita a sua posição creditícia a terceiro, transferindo-se a posição activa do credor cedente para o terceiro cessionário, nos termos do artigo 577º nº1 do Código Civil.

Por outro lado, a nova Diretiva obriga a organizadora da viagem a informar o viajante (cedente) dos custos reais desta transferência, devendo fazê-lo justificando tais valores com um comprovativo das taxas, dos encargos ou custos adicionais ocasionados pela cessão, sendo que estes custos não podem exceder os limites do razoável nem, em qualquer caso, o concreto custo efetivamente suportado pelo organizador e que seja resultado da cessão do contrato, reiterando, desta forma, os interesses do viajante.

Assim, a organizadora assume uma maior responsabilidade perante o viajante, pelo facto de não só ter que lhe dar a conhecer os custos reais da transferência, bem como proceder a prova documental dos mesmos.

#### **4.5.ALTERAÇÕES CONTRATUAIS POR INICIATIVA DO ORGANIZADOR**

##### **4.5.1 PREÇO (ARTIGO 10º)**

A regra é a de que, à partida, não é permitido ao organizador proceder a uma alteração de preço da viagem organizada.

Não obstante, os preços podem sofrer aumento, caso, cumulativamente: o contrato preveja esse cenário; refira que o viajante tem direito a uma contração de preço, nas situações previstas no nº 4, isto é, depois da celebração do contrato e antes do início da viagem organizada; referir o modo de cálculo das revisões de preços.

Destarte, só é possível proceder a um aumento de preço da viagem organizada, devido à variação direta no valor do transporte relativamente ao aumento do preço do combustível ou de outras fontes de energia; do nível de impostos ou das taxas, nomeadamente, de estadia, aterragem, embarque ou desembarque em aeroportos e portos, que se reflitam sobre os serviços de viagem incluídos, aplicados por terceiros que não estejam diretamente envolvidos na execução da viagem organizada; no aumento das taxas de câmbio extensíveis à viagem organizada.

Na hipótese da subida do preço exceder os 8% do custo total da viagem, o viajante pode, em prazo razoável fixado pelo organizador, optar por uma das situações previstas no nº 2 do artigo 11º (que desenvolveremos mais à frente).

A subida do preço só é exequível no caso de o organizador proceder à notificação ao viajante, o mais tardar vinte dias antes do início da viagem, num suporte duradouro e de forma clara e compreensível, justificando a mesma e apresentando os respetivos cálculos.

Caso o contrato de viagem organizada preveja essa possibilidade de aumento do custo, assiste ao viajante o direito à redução do preço concordante com a diminuição dos custos de combustível ou de outras fontes de energia, impostos ou taxas sobre serviços de viagem incluídos e nas taxas de câmbio, nos termos das alíneas a), b) e c) do nº1 do artigo 10º, que sejam subsequentes à celebração do contrato de viagem e antecedentes ao início da viagem.

Assim, caso haja lugar a uma redução de preço, assiste ao organizador o direito a deduzir as despesas administrativas efetivas do reembolso devido ao viajante, que deverá comprovar, caso este proceda a essa solicitação.

Comparando com o regime vigente, verificamos que existe uma similitude em vários aspetos, nomeadamente, na obrigatoriedade de fixação contratual da possibilidade

de subida do preço e das regras precisas do seu cálculo para uma eventual alteração; na impossibilidade de subida do preço nos 20 dias antecedentes ao princípio da viagem organizada; o aumento do preço ser unicamente resultado de variações no custo dos transportes ou do combustível, dos direitos, impostos ou taxas cobráveis ou de flutuações cambiais. Havendo, neste último ponto, uma novidade introduzida pela Diretiva, resultante da evolução das fontes de energia, referindo-se não só ao *preço do combustível*, mas também ao preço *de outras fontes de energia*.

Diferentemente do regime atual, a Diretiva passa a fazer uma descrição sobre quais são os impostos ou taxas que incidem sobre serviços de viagem incluídos, nomeadamente taxas de estadia, aterragem, embarque ou desembarque nos portos ou aeroportos. Este novo regime legal evidencia que se o aumento do preço exceder os 8% do valor total da viagem, o viajante possa optar por uma das situações previstas no n° 2 do artigo 11° (que desenvolveremos mais à frente), o que permitirá uma maior proteção dos direitos do viajante.

Constitui inovação o facto de a subida do preço só ser exequível no caso de o organizador proceder à notificação ao viajante, justificando a mesma e apresentando os respetivos cálculos, sendo mais complexa do que o regime vigente, que apenas obriga a uma inclusão no contrato das regras de cálculo, não sendo necessária uma justificação para a subida do preço.

Consiste ainda novidade, o facto de se estiver estipulado contratualmente a possibilidade de subida do preço, assistir ao viajante o direito à redução do preço (em prol do viajante) concordante com a diminuição dos custos constantes das alíneas a), b) e c) do n°1 do artigo 10° e que sejam subsequentes à celebração do contrato de viagem e antecedentes ao início da viagem.

A última novidade prende-se com o caso de haver lugar a uma redução de preço, assistir ao organizador o direito a deduzir as despesas administrativas resultantes do reembolso devido ao viajante, por forma a nivelar as prestações, que devendo comprovar essas mesmas despesas, caso o viajante proceda a essa solicitação.

O novo DL vem introduzir, no seu artigo 23° n°2 alínea b), subalíneas i) e ii), as variações relativas ao custo do transporte de passageiros «resultante de outras fontes de energia» e explicitar a que e referem as taxas – estadia, aterragem, embarque ou desembarque em e aeroportos. Prevê, ainda, que se o aumento do preço exceder os 8% do valor total da viagem, o viajante possa optar por uma das situações previstas no n° 5 do artigo 23°.

#### 4.5.2. OUTROS TERMOS (ARTIGO 11º)

Para além das alterações do preço, podem existir outras alterações no contrato de viagem organizada, por *motu proprio* do respetivo organizador.

Assim, a regra é que, à partida, não é permitido ao organizador proceder a uma alteração unilateral dos termos do contrato da viagem organizada.

Não obstante, estas alterações são possíveis, de forma excecional, se estiver estipulado contratualmente que o organizador tem esse direito; se a alteração se revelar insignificante; e se o organizador proceder à notificação ao viajante, num suporte duradouro e de forma clara, compreensível e bem visível.

Assim, nestes moldes, tendo o organizador procedido a uma alteração significativa de uma ou mais características principais dos serviços de viagem<sup>56</sup> ou não proceda ao cumprimento das condições especiais que tenham sido aceites pelo organizador ou apresentar um aumento do valor da viagem superior a 8%<sup>57</sup>, pode o viajante, caso assim o deseje e num prazo razoável fixado pelo organizador, optar por uma das seguintes alternativas: aceitar a alteração; rescindir o contrato, não liquidando a taxa de rescisão, mas podendo aceitar uma viagem organizada de substituição, se esta lhe tiver sido sugerida pelo organizador, devendo esta, se possível, ser de qualidade equivalente ou superior.

Constitui obrigação do organizador, advertir o viajante das alterações constantes do nº2 do artigo 11º, sem demora injustificada, num suporte duradouro e de forma clara, compreensível e bem visível.

Esta notificação deverá indicar o prazo razoável para que o viajante se possa manifestar relativamente à sua decisão de aceitação ou rescisão contratual.

Deverá, igualmente, incluir as consequências que a falta de resposta do viajante possa originar, em conformidade com direito nacional aplicável.

Na hipótese de ser caso disso, deverá incluir a viagem organizada de substituição sugerida e o seu respetivo preço.

Se as alterações dos serviços de viagem forem significativas, a comunicação deverá abranger o seu impacto no custo da viagem organizada, nos termos do artigo 11º, nº2, alínea a), *in fine*.

---

<sup>56</sup> Previstos no artigo 5º nº1, alínea a) da Diretiva.

<sup>57</sup> Artigo 10º nº2 da Diretiva.

Se dessa alteração ao contrato de viagem ou a viagem de substituição originem uma viagem de custo e qualidade inferiores, o viajante tem direito a uma redução adequada do custo da viagem.

Se porventura, o viajante decidir resolver o contrato, não aceitando uma viagem organizada de substituição, o organizador deverá proceder, sem demora injustificada e no período máximo de 14 dias subsequentes à rescisão contratual, ao reembolso de todos os pagamentos realizados pelo viajante ou por conta deste.

Ao confrontarmos com o regime vigente, verificamos que a regra, resultante do princípio *pacta sunt servanda*<sup>58</sup>, é que não é permitido ao organizador proceder a uma alteração unilateral dos termos do contrato de viagem organizada. Destarte, após celebração contratual, deixa de ser possível proceder a alterações, devendo o seu conteúdo ser cumprido integralmente.

Não obstante, como constatámos anteriormente, existem situações em que é possível proceder a alterações contratuais, assim sendo, no regime em vigor, verificamos no artigo 19º que existe uma semelhança com o conteúdo da Diretiva. Isto é, neste mesmo artigo são descritas as situações excecionais em que é possível proceder a alterações no programa de viagem, que de certa forma são muito similares às situações previstas na Diretiva, nomeadamente, que deva estar prevista no programa; ser comunicada ao cliente em momento anterior à celebração contratual; que haja um acordo entre ambas as partes, sendo que, neste caso, é responsabilidade do organizador proceder à prova deste acordo.

A Diretiva vem, mais uma vez, reforçar a proteção dos direitos do viajante, nos casos em que o organizador tenha procedido a uma alteração significativa de uma ou mais características principais dos serviços de viagem; não proceda ao cumprimento das condições especiais que tenham sido aceites pelo organizador ou apresentar um aumento do valor da viagem superior a 8%. Assim, nestes casos, pode o viajante, num prazo razoável fixado pelo organizador, aceitar a alteração; rescindir o contrato não liquidando a taxa de rescisão, mas podendo aceitar uma viagem organizada de substituição, se esta lhe tiver sido sugerida pelo organizador, devendo esta ser de qualidade equivalente ou superior. Se porventura, o viajante optar por rescindir o contrato, não aceitando uma viagem organizada de substituição, o organizador deverá proceder, sem demora injustificada e no período máximo de 14 dias subsequentes à rescisão contratual, ao

---

<sup>58</sup> O contrato deve ser pontualmente cumprido, e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei. In artigo 406º nº1 do Código Civil.

reembolso de todos os pagamentos realizados pelo viajante ou por conta deste. Deste modo, conclui-se que existe uma maior proteção do viajante, relativamente ao organizador, sendo que se estabeleceu um prazo máximo para o reembolso de todas as quantias pagas.

No regime vigente, o que se verifica é que se o cliente optar pela rescisão contratual, por factos que não lhe sejam imputáveis, tem direito ao reembolso imediato de todas as quantias pagas ou, em alternativa, preferir participar noutra viagem organizada, sendo-lhe restituída a diferença de preço<sup>59</sup>. Este pode igualmente optar pela aceitação, de forma escrita, da alteração contratual e da eventual variação do preço.

Contrariamente ao disposto no regime vigente, a Diretiva estabelece, de forma mais desenvolvida, todas as opções ao alcance do viajante no caso de se verificar alguma alteração à viagem organizada, de forma a, mais uma vez, proteger os seus direitos enquanto consumidor, especificando-os exaustivamente e reforçar o dever de comunicação do organizador relativamente ao viajante.

Estes direitos do viajante, minuciosa e exaustivamente descritos na nova Diretiva, foram integralmente transpostos pelo legislador português para o Direito Nacional (nomeadamente no artigo 24º, que é tão exaustivo e minucioso quanto o artigo 11º da Diretiva).

---

<sup>59</sup> Nos termos do artigo 25º do Decreto-Lei nº 61/2001, de 6 de maio

#### **4.6.ALTERAÇÕES CONTRATUAIS (RESOLUÇÃO CONTRATUAL) POR INICIATIVA DO VIAJANTE (ARTIGO 12º)**

Assiste ao viajante o direito de rescindir o contrato de viagem organizada, a qualquer momento, antes do início da viagem.

O viajante poderá fazê-lo por vários motivos, contudo, se o fizer por motivo que não esteja relacionado com a atuação do organizador, poderá ser obrigado a pagar uma taxa de rescisão adequada e justificável.

O contrato de viagem organizada poderá incluir taxas de rescisão normalizadas razoáveis, assentes na antecedência da rescisão contratual relativamente ao início da viagem e nas economias de custos e nas receitas expectáveis em consequência da reafetação dos serviços de viagem. No entanto, não havendo taxas de rescisão normalizadas, o valor da taxa de rescisão deverá corresponder ao custo da viagem organizada, subtraído das economias de custos e das receitas consequentes da reafetação dos serviços de viagem. Caso o viajante assim o solicite, o organizador deverá proceder à justificação do montante da taxa de rescisão.

O viajante pode rescindir o contrato de viagem organizada antes do seu início, não pagando qualquer taxa de rescisão, no caso de se verificarem *circunstâncias inevitáveis e excecionais*<sup>60</sup> no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem, de forma considerável, a realização da viagem ou o transporte dos passageiros para o destino. Nestes casos, o viajante terá direito a ser reembolsado integralmente dos pagamentos efetuados, não recebendo, contudo, uma indemnização adicional.

O organizador, por seu lado, poderá optar pela rescisão do contrato de viagem organizada, reembolsando integralmente o viajante dos pagamentos efetuados, não tendo que proceder ao pagamento de uma indemnização adicional. Tal verifica-se, se o número de pessoas que se tenham inscrito na viagem organizada for inferior ao número indicado no contrato e o organizador proceder à notificação do viajante da rescisão contratual dentro do prazo estabelecido no contrato – vinte dias antes do início da viagem organizada em viagens com uma duração superior a seis dias; sete dias antes do início da viagem, em viagens com uma duração que varie entre os dois e os 6 dias; e quarenta e oito horas antes do início da viagem, em viagens com uma duração inferior a dois dias – ou se o

---

<sup>60</sup> *Qualquer situação fora do controlo da parte que a invoca e cujas consequências não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.* In artigo 3º ponto 12 da Diretiva.



organizador não puder executar o contrato, em consequência de circunstâncias inevitáveis e excepcionais, devendo proceder, sem demora injustificada e antes do início da viagem organizada, à notificação da rescisão contratual ao viajante.

Os reembolsos ao viajante, quer nas situações previstas nos n<sup>os</sup> 2 e 3, quer no que diga respeito ao n<sup>o</sup>1, deverão ser efetuados sem demora injustificada e no prazo máximo de 14 dias subsequentes à rescisão do contrato de viagem organizada.

No concernente a contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, os Estados-membros podem conferir ao viajante o direito de revogação do contrato de viagem organizada, pelo período de 14 dias, não tendo que alegar qualquer fundamento.

Ao confrontarmos com o regime vigente, verificamos que a Diretiva, de forma clara, determina que o viajante apenas possa rescindir o contrato *em qualquer altura antes do início da viagem organizada*<sup>61</sup>. Isto é, o viajante pode a todo o tempo, antes do início da viagem organizada, incluindo horas antes de a viagem ter início e de forma plena, rescindir o contrato, mesmo que de modo não motivado. Contudo, tal ação terá consequências para a organizadora, visto que sendo tomada esta decisão tão próxima do início da viagem, esta não conseguirá, de certa forma, evitar alguns prejuízos causados por tal rescisão inesperada. Contrariamente, o regime vigente, no seu artigo 26<sup>o</sup>, não impõe qualquer tipo de restrição temporal, podendo o viajante proceder à rescisão contratual a todo o tempo, não havendo uma referência clara se tal deve ser efetuado antes ou depois do início da viagem organizada.

A nova Diretiva é mais exaustiva e minuciosa na enunciação dos direitos do viajante, elencando as opções ao seu alcance e as respetivas consequências.

Contrariamente, o regime vigente é pouco explícito e apenas refere que o cliente pode rescindir o contrato a todo o tempo tendo, no entanto, a agência de viagens tem que proceder ao reembolso do valor pago anteriormente (deduzindo os encargos em resultado do início do contrato e da rescisão do mesmo e uma parte do preço do serviço que não seja superior a 15%)<sup>62</sup>.

No concernente ao reembolso integral dos pagamentos efetuados, o n<sup>o</sup>2 do artigo 12<sup>o</sup> da Diretiva refere que se se verificarem *circunstâncias inevitáveis e excepcionais [...] que afetem consideravelmente a realização da viagem [...] ou o transporte de passageiros para o destino*, o viajante terá então direito a esse reembolso na totalidade

---

<sup>61</sup> Nos termos do artigo 12<sup>o</sup> n<sup>o</sup>1, 1<sup>a</sup> parte da Diretiva

<sup>62</sup> Nos termos do artigo 26<sup>o</sup> do Decreto-Lei n<sup>o</sup> 61/2001, de 6 de maio

dos pagamentos efetuados. Não obstante, esta expressão, por ser abstrata, suscita algumas dúvidas, nomeadamente, pelo facto de não existir uma enumeração das circunstâncias que possam ser inseridas nesta expressão. Se refletirmos um pouco sobre uma *circunstância inevitável e excecional no local de destino ou na sua proximidade* verificamos que, tanto uma guerra, como uma catástrofe natural, poderão ser encaixadas nesta expressão<sup>63</sup>, visto que tais acontecimentos inviabilizarão a *realização da viagem organizada ou o transporte dos passageiros para o destino*.

Relativamente à possibilidade de rescisão contratual, na Diretiva, o organizador poderá, por seu lado, optar pela mesma, reembolsando integralmente o viajante dos pagamentos efetuados, não tendo que proceder ao pagamento de uma indemnização adicional. A Diretiva elenca, ainda, os vários prazos, dependendo da duração das viagens, para o organizador informar o viajante. Verificamos no artigo 29º nº4 alíneas a) e b) do regime vigente, que as situações para que tal aconteça, para que a agência possa rescindir o contrato sem ser responsabilizada, são semelhantes às previstas na diretiva. A diferença é que não há uma enumeração dos prazos para informação do viajante.

O novo DL é mais exaustivo e minucioso na enunciação dos direitos do viajante, elencando as opções ao seu alcance e as respetivas consequências.

Assim, este veio introduzir a limitação temporal relativamente à rescisão, sendo que o viajante só poderá rescindir o contrato «antes do início da viagem», cfr. artigo 25º nº1.

Prevê, ainda, no artigo 27º nº2 as várias limitações temporais para notificação do viajante por parte da agência, no caso de rescisão contratual.

No artigo 26º, é utilizada a expressão «direito de retratação» quando deveria ler-se «direito de arrependimento». São várias as terminologias presentes no direito português que se referem ao direito de arrependimento – direito de resolução<sup>64</sup>, direito de rescisão<sup>65</sup>, direito de revogação<sup>66</sup>, direito de renúncia<sup>67</sup>, direito de retratação<sup>68</sup>, etc.

---

<sup>63</sup> [...] Isso poderá abranger, por exemplo, situações de guerra, outros problemas sérios de segurança como o terrorismo, riscos significativos para a saúde humana como sejam surtos de doenças graves no destino da viagem, ou catástrofes naturais como inundações, terremotos, ou condições meteorológicas que impossibilitem viajar em segurança para o destino acordado no contrato de viagem organizada. In considerando 31 da Diretiva.

<sup>64</sup> DL nº245/2015, de 20 de outubro

<sup>65</sup> DL nº61/2011, de 6 de maio

<sup>66</sup> DL nº359/91, de 21 de setembro

<sup>67</sup> Diretiva 85/577/CEE, de 20 de dezembro de 1985

<sup>68</sup> DL nº17/2018, de 8 de março

No entanto, deve optar-se por «direito de arrependimento», ou outra expressão equivalente, visto que a figura prevista no diploma “*pressupõe um contrato já celebrado*”, enquanto o “*direito de retratação*» por sua vez, se refere a «*uma declaração que tenha como objetivo evitar a produção de efeitos de outra declaração*”, contudo exige-se que “*o destinatário tenha conhecimento dela antes da (ou em simultâneo com a) outra*”<sup>69</sup>.

---

<sup>69</sup> JORGE MORAIS CARVALHO, Manual de Direito do Consumo, Almedina, Coimbra, 2018, pp. 179 e 180

#### **4.7.A EXECUÇÃO DA VIAGEM ORGANIZADA (ARTIGOS 13º A 16º)**

##### **4.7.1 RESPONSABILIDADE PELA EXECUÇÃO DA VIAGEM ORGANIZADA (ARTIGO 13º)**

O organizador é responsável pela correta execução dos serviços de viagem que sejam parte integrante do contrato de viagem organizada, não sendo relevante se foram executados pelo próprio organizador ou por outros prestadores de serviços de viagem. Os Estados-Membros podem conservar ou inserir disposições, de forma a responsabilizar o retalhista pela execução da viagem organizada. Assim, as obrigações do retalhista deverão ser equiparadas, com as necessárias adaptações, às obrigações do organizador, nos termos do artigo 7º.

O viajante, por seu lado, deverá transmitir ao organizador, sem demora injustificada, quaisquer faltas de conformidade que identifique durante a prestação dos serviços incluídos no contrato de viagem organizada. Destarte, o viajante poderá proceder ao envio de mensagens, pedidos ou à apresentação de reclamações que estejam relacionadas com a efetivação da viagem organizada, de forma direta ao retalhista, por intermédio do qual a viagem foi adquirida. Este, por sua vez, deverá transmitir essas mesmas informações, ao organizador, sem demora injustificada<sup>70</sup>.

Se porventura algum dos serviços incluídos no contrato de viagem organizada não for executado como estipulado, o organizador deverá repor a conformidade. Não obstante, o organizador não tem a obrigação de repor a conformidade em duas situações: se tal for impossível ou no caso de implicar custos desmedidos, tendo em conta a o valor dos serviços de viagem afetados e a relevância da desconformidade. Nestes casos, se o organizador não proceder à reposição da conformidade, o viajante tem direito a uma diminuição apropriada do preço, relativa a todo o período durante o qual decorre essa falta de conformidade, exceto se tal desconformidade for imputável ao viajante<sup>71</sup>.

No caso de o organizador estar obrigado a resolver essa desconformidade, dentro de um prazo estabelecido pelo viajante e não o fizer, o viajante pode ele mesmo resolver essa desconformidade e exigir o reembolso das despesas decorrentes de tal suprimento. Contudo, não é necessário o estabelecimento de um prazo razoável pelo viajante, em

---

<sup>70</sup> Nos termos do artigo 15º, 1ª parte da Diretiva

<sup>71</sup> Nos termos do artigo 14º nº1 da Diretiva

situações em que o organizador se recuse a suprir a desconformidade ou se a situação tiver de ser corrigida imediatamente<sup>72</sup>.

Na eventualidade de uma parte considerável dos serviços de viagem não ser prestada conforme o disposto contratualmente, o organizador deverá sugerir ao viajante diversas possibilidades que sejam de qualidade equivalente ou superior ao previsto, sem qualquer tipo de custos para o mesmo, por forma a dar seguimento à viagem organizada, incluindo os casos em que o regresso do viajante ao ponto de partida não esteja garantido como previsto contratualmente.<sup>73</sup>

Se a possibilidade de viagem organizada sugerida for de qualidade inferior à prevista contratualmente, o organizador deverá proceder a uma diminuição apropriada do preço. Com efeito, o viajante só poderá rejeitar a proposta em duas situações – se esta não for compatível com o acordado contratualmente ou se a diminuição do preço não for apropriada.

O viajante poderá proceder à rescisão contratual, sem ter de pagar uma taxa de rescisão, tendo também direito, se adequado, a exigir uma redução do preço e, ainda, a ser indemnizado por danos<sup>74</sup>, nos termos do artigo 14º se, decorrido o prazo razoável por este estabelecido, o organizador não repuser a conformidade que afeta a correta execução dos serviços de viagem organizada. Se, no entanto, não for possível propor alternativas por forma a repor a conformidade ou estas não sejam aceites pelo viajante, este tem direito a, se adequado, exigir uma diminuição do preço e a ser indemnizado por danos, nos termos do artigo 14º, sem ser obrigado a rescindir o contrato. No caso de a viagem englobar o transporte de passageiros, nas situações suprarreferidas, o organizador é responsável, sem demora injustificada e sem custos adicionais, por facultar o repatriamento do viajante num meio de transporte análogo ou superior.

O organizador deverá suportar todos os custos decorrentes do alojamento – de categoria similar ou superior, por um hiato não superior a 3 noites por viajante – se não

---

<sup>72</sup> Seria esse o caso, por exemplo, quando, devido ao atraso do autocarro disponibilizado pelo organizador, o viajante tiver de apanhar um táxi para chegar a tempo do seu voo. In considerando 34 da Diretiva.

<sup>73</sup> No caso de serem promovidas, numa brochura, *férias de sonho, com praia límpida e transparente*. E no local de destino os clientes verificarem que *a praia era deserta, com água escura e alforrecas*. Estamos perante um incumprimento culposo por parte da agência de viagens, que deverá proceder à indemnização correspondente aos valores pagos pelo pacote de viagem, visto que a viagem idílica promovida e vendida não corresponde ao cenário encontrado pelos viajantes no destino. In Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra de 6 de dezembro de 2011 (relator Artur Dias).

<sup>74</sup> A indemnização deverá cobrir igualmente os danos não materiais, como a compensação pela perda do gozo da viagem ou das férias devido a problemas graves na execução dos serviços de viagem pertinentes. In considerando 34 da Diretiva e Ac. do Tribunal de Justiça (sexta secção) de 12 de março de 2002.

for possível garantir o seu regresso, por força de circunstâncias excepcionais e inevitáveis, como acordado contratualmente. Porém, se a legislação europeia previr, no concernente a direitos dos passageiros, período superiores para meios de transporte pertinentes para o regresso do viajante, esses são os aplicáveis.

Não obstante, a limitação suprarreferida e prevista no n.º 7 não é aplicável a pessoas com mobilidade reduzida<sup>75</sup>, nem aos respetivos acompanhantes, às grávidas, às crianças não acompanhadas, nem às pessoas que necessitem de cuidados médicos específicos. No entanto, o organizador deverá ser informado de tais situações com, no mínimo, 48 horas de antecedência relativamente ao início da viagem organizada, não podendo *invocar circunstâncias inevitáveis e excepcionais para limitar a responsabilidade (nos termos do n.º 7 do presente artigo) se o prestador de serviços de transporte em causa não puder invocar tais circunstâncias nos termos da legislação aplicável da União*.

Confrontando com o regime vigente, no concernente à falta de conformidade<sup>76</sup> de uma parte fulcral da viagem organizada, verificamos que o cliente pode optar pela resolução contratual, não sendo penalizado ou aceitar (por escrito) uma modificação contratual e uma relativa oscilação de preço.

Assim sendo, deverá ser reembolsado da diferença entre o preço pago inicialmente pelos serviços de viagem e entre o valor dos serviços efetivamente prestados, devendo ser ainda indemnizado.

A Diretiva estabelece, como novidade, que o viajante é obrigado a transmitir ao organizador, sem demora injustificada, quaisquer faltas de conformidade que identifique durante a prestação dos serviços incluídos no contrato de viagem organizada. O regime

---

<sup>75</sup> Qualquer pessoa que se encontre limitada na sua mobilidade quando utiliza um meio de transporte devido a qualquer incapacidade física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), incapacidade ou deficiência intelectual, ou a qualquer outra causa de incapacidade, ou idade, e cuja situação exija uma atenção adequada e a adaptação do serviço disponibilizado a todos os passageiros às suas necessidades específicas. In artigo 2º, alínea a) do Regulamento (CE) n.º 1107/2006,

<sup>76</sup> A conformidade da prestação com o contrato equivale a cumprimento da obrigação contratual, isto é, cumprimento da obrigação de entrega pelo vendedor. Supera-se assim a visão dualista, tradicional nos direitos romano-germânicos, em que a obrigação de entrega estava separada da observância da garantia de qualidade. [...] O reverso da conformidade é a desconformidade ou falta de conformidade, isto é, a divergência entre a qualidade que tem e a qualidade que devia ter a coisa prestada. [...] A introdução dos conceitos de conformidade e desconformidade no vocabulário legislativo pode, todavia, contribuir, em relação a todos os contratos de compra e venda, para o melhor enquadramento e esclarecimento dos problemas que, nas flutuantes concepções tradicionais, estavam (e, em parte, continuam a estar) dispersos pelos regimes do “cumprimento defeituoso” e do incumprimento, da venda de coisas defeituosas e do erro sobre o objecto. CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, Direito do Consumo, Almedina, Coimbra, 2005, pp. 160-167.

vigente, não prevê, de forma explícita, esta obrigação. Contudo, considera-se que seria um comportamento esperado do viajante, atuando este segundo os ditames da boa-fé e lealdade.

Na Diretiva, no caso de o organizador estar obrigado a repor a conformidade, dentro de um prazo estabelecido pelo viajante e não o fizer, o viajante pode ele mesmo resolver essa desconformidade e exigir o reembolso das despesas decorrentes de tal suprimento.

Similarmente, no regime vigente, quando não for possível contactar a agência ou no caso de esta não garantir, em tempo útil, a prestação dos serviços de viagem contratados ou equivalentes, o cliente poderá ele mesmo contratar novos serviços de alojamento e transporte não englobados no contrato, por conta da agência de viagens.

Quando o normal decorrer da viagem se afigurar impossível ou não exista acordo com o cliente sobre as condições da mesma, a agência deverá viabilizar um meio de transporte equivalente que possibilite o seu regresso ao local de partida ou a outro local acordado, sem qualquer acréscimo monetário.

Por sua vez, a Diretiva define que o organizador é obrigado, se não proceder à reposição da conformidade dentro do prazo estabelecido pelo viajante, se não for possível propor alternativas por forma a repor a conformidade ou estas não sejam aceites pelo viajante, e no caso de a viagem englobar o transporte de passageiros, sem demora injustificada e sem custos adicionais, a facultar o repatriamento do viajante num meio de transporte análogo ou superior.

A novidade, aqui, prende-se com a expressão «sem demora injustificada», isto é, devendo fazê-lo de imediato, por forma a garantir os direitos do viajante e garantir que possa ser reconduzido ao seu local de partida, sem mais demora.

Uma das maiores críticas que pode ser feita ao texto do novo DL, prende-se com a desnecessária responsabilidade solidária entre agências de viagens e turismo e agências retalhistas (artigo 35º nº3), visto que a Diretiva 2015/2302 permite, no seu artigo 13º nº1, que estes não sejam responsabilizados.

O novo DL não respeita, claramente, o disposto no considerando 40 da Diretiva<sup>77</sup>, como se pode verificar pelo quadro único do anexo 1, “*obrigando a contribuições*

---

<sup>77</sup> [...] A garantia tem de abranger uma percentagem suficientemente alta do volume de negócios do organizador no que respeita a viagens organizadas.

*adicionais inversamente proporcionais à faturação das empresas*”<sup>78</sup>. Tal leva a que as empresas de maiores dimensões que “*criam o package e o inerente risco*” paguem consideravelmente menos que “*as PMEs retalhistas que os comercializam*”<sup>79</sup>.

Se por um lado o organizador assume uma obrigação de resultado, devendo assegurar a correta realização de todos os serviços de viagem de forma a cumprir o objetivo a que se propõe) o retalhista, por seu turno, assume uma obrigação de meios (deve apenas empenhar-se para atingir o resultado, não sendo obrigado a atingi-lo)<sup>80</sup>.

Assim, independentemente do seu volume de faturação, as agências pagarão apenas 2500€ para sua inscrição no RNAVT, podendo de seguida, exercer atividade<sup>81</sup>.

Este DL “*não protege nem de perto nem de longe os consumidores, penaliza desnecessariamente os retalhistas e cria infundadas expectativas aos operadores. É um verdadeiro paraíso para operadores tóxicos, como a Low Cost Travel (que foi para Espanha para fugir aos milhões anuais pagos para o sistema inglês e que, entretanto, fechou)*”<sup>82</sup>. Concluo que, proporcionalmente, pequenas e médias empresas retalhistas (que se limitam a comercializar) pagam mais do que grandes empresas (responsáveis por criar o pacote turístico e o risco que dele advém). Isto é, uma PME que preste serviços no valor de 1 000 000 euros, pagará 500 euros de contribuição anual para o FGVT e uma empresa que preste serviços no valor de 60 000 000 euros, pagará 7 000 euros de contribuição anual para o FGVT. No entanto, proporcionalmente, uma grande empresa que prestasse serviços no valor de 60 000 000 euros deveria pagar 30 000 euros de contribuição anual, situação que não acontece. Há, assim, uma penalização dos retalhistas, não só pela responsabilidade solidária, bem como pelas contribuições desproporcionais para o FGVT. A solução, a meu ver, passaria pela criação de uma fórmula de cálculo proporcional que determinasse o montante da contribuição anual para o FGVT, em função do montante resultante da prestação de serviços.

Assim, 
$$\frac{\text{montante em € resultante da prestação de serviços}}{5\,000^{83}} = \text{valor a pagar para o FGV}$$

<sup>78</sup> CARLOS TORRES, Anteprojecto de transposição da Directiva de Viagens Organizadas e a responsabilidade dos retalhistas, disponível em <http://www.turisver.com/anteprojecto-transposicao-da-directiva-viagens-organizadas-responsabilidade-dos-retalhistas-carlos-torres/>, 2018

<sup>79</sup> CARLOS TORRES, artigo citado

<sup>80</sup> CARLOS TORRES, Opinião: Directiva das Viagens Organizadas (II), disponível em <http://www.turisver.com/opinio-diretiva-das-viagens-organizadas-por-carlos-torres/>

<sup>81</sup> Artigo 38º nº1 do DL nº17/2018, de 8 de março.

<sup>82</sup> CARLOS TORRES, artigo citado

<sup>83</sup> Valor obtido pela multiplicação da contribuição única para o FGVT no momento da inscrição no RNAVT no valor de 2 500 euros. Assim, 2 500€ x 2 = 5 000€



#### **4.7.2. REDUÇÃO DO PREÇO E INDEMNIZAÇÃO POR DANOS (ARTIGO 14º)**

A Diretiva vincula os Estados-membros a garantir que o viajante possa ter direito a uma diminuição apropriada do preço, relativa a todo o período durante o qual decorre essa falta de conformidade, por forma a assegurar um paralelismo entre o serviço contratado e o serviço efetivamente proporcionado.

Excetua-se as situações em que a desconformidade seja imputável ao viajante.

Garante-se, também, que o viajante tenha direito a ser adequadamente e sem demora injustificada, indemnizado pelo organizador, em resultado de danos sofridos decorrentes da falta de conformidade de algum dos serviços de viagem contratados. Por forma a, mais uma vez, assegurar o paralelismo entre o serviço contratado e o prestado.

Não obstante, o viajante não terá direito a ser adequadamente indemnizado por danos, nos casos em que o organizador comprove que tal falta de conformidade seja imputável ao viajante ou a terceiros alheios ao fornecimento dos serviços de viagem contratualizados e seja inevitável ou imprevisível ou que seja resultado de circunstâncias inevitáveis ou excepcionais.

No concernente às convenções internacionais que vinculam a União Europeia, se estas limitarem, de algum modo, o âmbito ou as condições de indemnização que devam ser pagas pelos prestadores dos serviços de viagem contratados, esses limites são extensíveis ao organizador da viagem.

Assim, não sendo as convenções internacionais referidas, vinculativas para a União Europeia, os Estados-Membros devem proceder à limitação da indemnização a pagar pelo organizador. Nas demais situações, o contrato de viagem pode limitar a indemnização a pagar pelo organizador, desde esta limitação não seja aplicável às lesões corporais, aos danos causados de forma deliberada ou por negligência e que não reflita menos do que o triplo do valor total da viagem organizada.

Pela circunstância da Diretiva prever direitos à indemnização ou redução de preço, estes não podem, de modo algum, lesar os direitos dos viajantes previstos nos demais Regulamentos da União, nomeadamente, Regulamento (CE) nº 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004<sup>84</sup>; Regulamento (CE) nº 1371/2007,

---

<sup>84</sup> Que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos no caso de recusa de embarque e cancelamentos ou atrasos consideráveis dos voos. Destarte, *o cliente é credor da protecção a conceder pela agência de viagens, ancorada no fornecimento do package de férias [...] O dever de protecção abrange os danos que se prendem com a enorme ansiedade, irritação, desgaste*

do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007<sup>85</sup>; Regulamento (CE) n° 392/2009, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009<sup>86</sup>; Regulamento (UE) n° 1177/2010, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010<sup>87</sup>; no Regulamento (UE) n° 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011<sup>88</sup> nos termos das convenções internacionais.

Destarte, os viajantes podem apresentar reclamações com base nos regulamentos e convenções suprarreferidos, no entanto, a indemnização ou diminuição do preço resultante da Diretiva e a indemnização ou diminuição do preço resultante dos regulamentos e convenções suprarreferidos, são deduzidas uma da outra, de forma a não criar uma sobreposição de indemnizações, que geraria uma sobrecompensação.

O prazo de prescrição para que os viajantes exerçam o seu direito à apresentação de reclamações relativas a falta de conformidade de algum dos serviços de viagem contratados não poderá ser inferior a dois anos. Deste modo, a receção de mensagens, pedidos ou a apresentação de reclamações que estejam relacionadas com a efetivação da viagem organizada, pelo retalhista, equipara-se à receção das mesmas pelo organizador.

Ao confrontarmos com o regime vigente, verificamos que existe uma semelhança entre o disposto no artigo 29º do atual regime e o disposto na Diretiva. Contudo, o viajante além de se poder dirigir ao organizador, também se pode dirigir diretamente ao retalhista para efetuar uma reclamação.

No concernente à limitação da responsabilidade da organizadora, a Diretiva incumbe os Estados-Membros, nos casos em que as convenções internacionais referidas não sejam vinculativas para a União Europeia, de proceder ao estabelecimento desses mesmos limites de indemnização a pagar pelo organizador, desde esta limitação não seja aplicável às lesões corporais, aos danos causados de forma deliberada ou por negligência e que não reflita menos do que o triplo do valor total da viagem organizada.

Já a lei vigente, prevê limites quantitativos relativamente a danos corporais ou morte, estabelecido nos 441 436€, que sejam causados por dolo ou negligência das empresas de serviços de transporte, alojamento ou transporte marítimo.

---

*físico e psíquico associado à espera pelo avião de partida.* In Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 25 de fevereiro de 2002 (relator Santos Carvalho).

<sup>85</sup> Relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários.

<sup>86</sup> Relativo à responsabilidade das transportadoras de passageiros por mar em caso de acidente.

<sup>87</sup> Relativo aos direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores.

<sup>88</sup> Respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro.

Ainda sobre a responsabilidade por danos não corporais, o regime vigente estabelece que esta limitação não pode ser superior a cinco vezes o valor do serviço vendido.

O novo DL, com o artigo 29º, aproxima-se do artigo 14º da Diretiva, havendo uma similitude no que que à redução do preço e indemnização por danos diz respeito.

No concernente aos limites (artigo 36º), verifica-se que os valores se mantêm idênticos aos do anterior diploma nacional (artigo 30º).

#### **4.7.3. OBRIGAÇÃO DE PRESTAR ASSISTÊNCIA (ARTIGO 16º)**

O organizador é obrigado a prestar ao viajante assistência apropriada, caso este se encontre em dificuldades e nas situações previstas no artigo 13º nº7, incluindo o fornecimento de informações relativas a serviços de saúde, autoridades locais e assistência consular e auxiliar o viajante no estabelecimento de comunicações à distância e encontrar soluções alternativas de viagem, sem demora injustificada.

Não obstante, se a dificuldade tiver sido proporcionada deliberadamente ou de forma negligente pelo viajante, o organizador pode cobrar uma taxa adequada pela assistência prestada. Esta taxa não pode, no entanto, extrapolar os custos efetivamente suportados pelo organizador.

Confrontando com o regime vigente, verificamos que este é menos detalhado, meticuloso e exigente do que a nova Diretiva, visto que apenas refere que *quando, por razões que não lhe forem imputáveis, o cliente não possa terminar a viagem organizada, a agência é obrigada a dar-lhe assistência até ao ponto de partida ou de chegada*<sup>89</sup>.

A Diretiva, por sua vez, é mais detalhada, referindo que organizador deve prestar assistência não só no repatriamento do viajante, bem como no fornecimento de informações sobre os vários serviços de saúde, consular, etc. e na realização de comunicações.

Há, assim um dever de assistência mais amplo e mais completo do que o previsto no regime atual.

O novo DL veio colmatar a deficiente redação do artigo 28º do regime nacional anterior que era bastante menos exigente e detalhado que o disposto na diretiva.

Assim, os novos artigos 30º e 33º do DL enunciam um regime mais detalhado, completo e exigente, relativo à assistência aos viajantes e ao contacto com a agência organizadora através da agência retalhista e aproximam-se do previsto na Diretiva.

---

<sup>89</sup> Nos termos do artigo 28º do Decreto-Lei nº 61/2001, de 6 de maio

#### **4.8.PROTEÇÃO EM CASO DE INSOLVÊNCIA (ARTIGOS 17º E 18º)**

##### **4.8.1 EFETIVIDADE E ÂMBITO DA PROTEÇÃO EM CASO DE INSOLVÊNCIA (ARTIGO 17º)**

Os organizadores estabelecidos no Estado-membro devem assegurar o reembolso de todos os pagamentos efetuados pelos viajantes ou por conta destes, desde que os serviços contratados não sejam executados em resultado da insolvência do organizador. Assim, se o contrato de viagem organizada incluir o transporte de passageiros, os organizadores devem assegurar o repatriamento dos viajantes ou propor-lhes a continuação da viagem.

No concernente a organizadores que não estejam estabelecidos no Estado-membro e que vendam ou proponham para venda viagens organizadas num Estado-membro ou proporcionem essas atividades num Estado-membro devem, obrigatoriamente, prestar garantia nos termos do Direito vigente no Estado-membro em causa.

Nos casos de insolvência do organizador, a garantia deve cobrir os custos razoavelmente previsíveis, abrangendo os valores pagos pelos viajantes ou por conta destes e respeitantes a viagens organizadas, devendo considerar o período de tempo que decorreu entre os adiantamentos e os pagamentos finais e o término da viagem organizada, tal como o custo estimado dos repatriamentos.

Em casos de insolvência, a proteção aos viajantes deve ser proporcionada independentemente do seu local de residência, do local de partida ou do local onde é vendida a viagem organizada e independentemente do Estado-membro em que se encontra a entidade que garante a proteção em caso de insolvência.

Se o organizador estiver numa situação de insolvência e tal condição afetar a execução da viagem organizada, se necessário, deve ser garantido o financiamento do alojamento anterior ao repatriamento e a garantia deve ser mobilizada gratuitamente, de forma a assegurar os repatriamentos.

No atinente aos serviços de viagem que tenham sido adquiridos e não prestados pelo organizador em consequência da sua insolvência, os valores pagos devem ser reembolsados sem demora injustificada, após o pedido do viajante nesse sentido<sup>90</sup>.

---

<sup>90</sup> O cliente deve ser reembolsado dos valores pagos antecipadamente. Deve, ainda, ser ressarcido do custo associado ao repatriamento em caso de falência do operador, independentemente das suas causas. In Ac. do Tribunal de Justiça (quinta secção) de 16 de fevereiro de 2012.

#### **4.8.2. RECONHECIMENTO MÚTUO DA PROTEÇÃO EM CASO DE INSOLVÊNCIA E COOPERAÇÃO ADMINISTRATIVA (ARTIGO 18º)**

No atinente a organizadores que não estejam estabelecidos no Estado-membro e que vendam ou proponham para venda viagens organizadas num Estado-membro, deve, obrigatoriamente, prestar garantia nos termos do Direito vigente no Estado-membro em causa, nos termos do artigo 17º.

Os Estados-membros devem definir pontos de contacto centrais para facilitar a cooperação administrativa e a supervisão dos organizadores que exerçam a sua atividade em vários Estados-membros. Estes pontos de contacto devem ser comunicados a todos os Estados-membros e à Comissão Europeia.

Os pontos de contacto centrais dos Estados-membros devem trocar entre si todas as informações relevantes relativas aos requisitos nacionais de proteção nos casos de insolvência e a identidade da(s) entidade(s) que asseguram a proteção em situações de insolvência a determinados organizadores estabelecidos no seu território.

Estes pontos devem disponibilizar o acesso ao público dos inventários disponíveis dos organizadores que cumprem as obrigações de proteção em caso de insolvência, estando também disponíveis em linha.

Em caso de dúvida relativa à proteção em caso de insolvência de um organizador da viagem organizada, os Estados-membros devem requerer esclarecimentos ao Estado-membro em que o organizador está fixado. Este Estado-membro, por sua vez, deverá responder a este pedido de esclarecimento tão breve quanto possível, devendo sempre ter em consideração a complexidade e a urgência da questão. Destarte, a primeira resposta deve ser dada, no prazo máximo de quinze dias úteis, a contar da data de receção do pedido de esclarecimento.

Confrontando os artigos 17º e 18º com o regime vigente, verificamos que toda esta matéria relativa à proteção do viajante em caso de insolvência do organizador é nova e se afigura de extrema importância.

A nova Diretiva, por um lado, garante não só a restituição de todos os valores pagos (desde que os serviços não sejam executados em resultado da insolvência do organizador), bem como o repatriamento do viajante (desde que o transporte esteja incluído na viagem). Destarte, esta proteção deve ser proporcionada independentemente do seu local de residência, de partida ou de onde é vendida a viagem organizada.

Por outro, no regime vigente não se prevê esta proteção detalhada dos viajantes na esfera dos contratos de viagem organizada, em caso de insolvência do organizador.

Assegura-se apenas, de forma sucinta, a assistência ao viajante até ao ponto de partida ou de chegada.

O novo DL, contrariamente ao anterior regime nacional, prevê, no seu artigo 31º, a proteção detalhada dos viajantes na esfera dos contratos de viagem organizada, em caso de insolvência do organizador.

Assim, garante, tal como a Diretiva, a restituição de todos os valores pagos e o repatriamento do viajante.

#### **4.9.SERVIÇOS DE VIAGEM CONEXOS (ARTIGO 19º)**

Os Estados-membros devem garantir que os operadores que disponibilizem os serviços de viagem conexos<sup>91</sup> assegurem o reembolso dos pagamentos que os operadores tenham recebido dos viajantes, nos casos em que o serviço de viagem seja parte integrante de um serviço de viagem conexo e não seja executado em resultado da insolvência do operador.

No caso de se tratar de operadores responsáveis pelo transporte dos passageiros, estes devem garantir repatriamento dos viajantes<sup>92</sup>.

O operador responsável pela disponibilização dos serviços de viagem conexos, ainda que não estabelecido num Estado-membro, mas que dirija estas atividades para um Estado-membro, deve, antes dos viajantes ficarem vinculados contratualmente a um serviço de viagem conexo ou a um serviço equivalente, informá-los de forma clara, compreensível e bem visível no atinente ao não benefício dos direitos que se aplicam exclusivamente a viagens organizadas nos termos da presente Diretiva. Destarte, cada prestador de serviços é única e exclusivamente responsável pela correta execução contratual do seu serviço. Deverá ainda ser informado quanto ao benefício da proteção em caso de insolvência nos termos do disposto no artigo 19º nº1.

Assim, todas estas informações devem ser prestadas pelo operador que disponibilize estes serviços de viagem conexos ao viajante, através da ficha normalizada constante do Anexo II. No caso do contrato não ser abrangido por nenhuma ficha desse anexo, devem disponibilizar as informações aí referidas.

---

<sup>91</sup> *Estes incluem pelo menos dois tipos diferentes de serviços de viagem adquiridos para efeitos da mesma viagem ou das mesmas férias que não constituam uma viagem organizada e que resultem na celebração de contratos distintos com diferentes prestadores de serviços de viagem, desde que um operador facilite: por ocasião de uma mesma visita ou contacto com o respetivo ponto de venda, a escolha separada e o pagamento separado de cada serviço de viagem pelos viajantes; ou de forma direcionada, a aquisição de pelo menos um serviço de viagem adicional a outro operador, caso o contrato com esse outro operador seja celebrado o mais tardar 24 horas depois da confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem. Caso não mais do que um dos tipos de serviços de viagem a que se refere o ponto 1, alíneas a), b) ou c), e um ou mais serviços turísticos a que se refere o ponto 1, alínea d), sejam adquiridos, esses serviços não constituem um serviço de viagem conexo se não representarem uma proporção significativa do valor combinado dos serviços, e não forem publicitados como constituindo uma característica essencial da viagem ou das férias nem representarem de outro modo uma tal característica.* In artigo 3º, ponto 5 da Diretiva.

<sup>92</sup> *O artigo 17º, nº1, segundo parágrafo e nºs 2 a 5, e o artigo 18º são aplicáveis com as devidas adaptações.* In artigo 19º nº1 da Diretiva.



Se, porventura, os requisitos dispostos nos n<sup>os</sup> 1 e 2 do artigo 19º não tiverem sido cumpridos pelo operador que disponibiliza os serviços de viagem conexos, devem adotar-se os direitos e as obrigações previstos nos artigos 9º e 12º e no capítulo IV respeitante aos serviços de viagem incluídos no serviço de viagem conexo.

Na circunstância de um serviço de viagem conexo resultar da celebração de um contrato entre um viajante e um operador que não disponibilize o serviço de viagem conexo, esse operador deverá informar o operador que proporciona o serviço de viagem conexo da celebração do contrato correspondente.

Esta temática é nova, não só em relação à Diretiva nº 90/314/CEE, de 13 de junho de 1990, bem como ao regime vigente. Os serviços de viagem conexos são uma configuração autónoma, não se enquadrando nos contratos de viagem organizada.

O novo DL, tal como a nova Diretiva, passa a prever os serviços de viagem conexos. Assim, no artigo 34º são descritos os requisitos de informação e proteção dos viajantes em caso de insolvência, em tudo semelhantes ao disposto na Diretiva.

#### **4.10. RESPONSABILIDADE POR ERROS NA RESERVA (ARTIGO 21º)**

Os Estados-membros devem garantir que os operadores sejam responsáveis por erros causados por deficiências técnicas no sistema de reservas que lhes sejam imputáveis e nos casos em que estes tenham aceitado executar a reserva de uma viagem organizada ou de serviços que sejam parte integrante de serviços de viagem conexos, pelos erros praticados durante o processo de reserva.

No caso de erros de reserva imputáveis ao viajante ou erros causados por circunstâncias inevitáveis e excepcionais, os operadores não podem ser responsabilizados.

No regime vigente, não se prevê a responsabilidade dos operadores por erros na reserva.

Contudo, o novo DL, prevê no seu artigo 35º n.ºs 6 e 7, tal como a nova Diretiva, as situações em que a agência de viagens e turismo é responsável e as situações em que não é responsável por erros na reserva.

## 5. CONCLUSÃO

Este diploma legal, que regula as viagens organizadas e os serviços de viagem conexos, visa garantir, essencialmente, uma maior proteção dos consumidores. Como tal, é extremamente rígido no que à sua transposição diz respeito, impondo uma harmonização máxima ficando assim os Estados-Membros sem margem de manobra para introduzir nos direitos nacionais disposições divergentes às constantes da Diretiva, que possam, de alguma forma, prejudicar o mercado interno<sup>93</sup> da União.

O contrato de viagem organizada é, segundo Luís Espírito Santo, um acordo de vontades entre uma agência de viagens/operador e um viajante, no qual o primeiro assume a obrigação de organizar e realizar uma viagem e o segundo, mediante aceitação do plano proposto pelo primeiro, vincula-se, através de uma contraprestação monetária.

Esta Diretiva, em resultado da evolução tecnológica e social e das várias alterações no mercado das viagens desde a adoção da Diretiva 90/314/CE, introduziu disposições mais atuais, nomeadamente formalidades relativas aos meios eletrónicos (passando a contemplar a inclusão do endereço eletrónico), novas terminologias (consumidor passou a viajante), novos métodos de contratação (serviços de viagem conexos) e um nível de harmonização máxima (existindo apenas uma exceção no artigo 13º, no concernente ao alargamento da responsabilidade ao retalhista), contrariamente à anterior Diretiva de 1990, que era de harmonização mínima.

Abandonou-se a denominação de agência de viagem, passando a prever-se apenas operador e organizador, no entanto, no Decreto-Lei n.º17/2018, contempla-se tanto a denominação de agência de viagem, como de operador e organizador.

Não obstante a definição de operador, agora bem mais abrangente, não se limitando a agências de viagens (incluindo, nomeadamente, um hotel, uma companhia de aviação ou um *rent-a-car.*), deixando de haver, na Diretiva, o princípio de exclusividade das agências de viagens na venda de viagens e serviços de viagens. O legislador nacional veda esta liberdade de combinações por parte de outras entidades que não agências de viagens, mantendo o princípio referido sendo que apenas *as pessoas singulares ou coletivas inscritas no RNAVT ou que operem nos termos do artigo 10º podem exercer as atividades previstas no nº1 do artigo 3º*. Se por um lado o legislador europeu é liberal e

---

<sup>93</sup> Artigo 26º Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia

permite esta e outras combinações, o legislador português restringe estas possibilidades, punindo-as.

Estabeleceram-se novos direitos dos viajantes, nomeadamente o direito de arrependimento antes do início da viagem (artigo 12º); maior proteção em caso de insolvência do organizador; o direito a que lhe sejam prestadas todas as informações constantes das novas fichas informativas normalizadas, de forma clara, compreensível e bem visível (artigo 5º). Estas fichas têm um papel essencial na uniformização<sup>94</sup> da estrutura dos contratos de viagem entre os vários Estados Membros, visto que incluem um conjunto de informações contratuais e pré-contratuais uniformizadas. Deste modo, todos os Estados-Membros partilharão e terão acesso às mesmas informações, por forma a contribuir para uma maior união e fortalecimento das ligações de âmbito turístico.

Há, igualmente, novas obrigações das entidades organizadoras, nomeadamente, na responsabilização pela execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato (artigo 13º); prestação de assistência; prestação de informações; indicação do tamanho aproximado do grupo; comunicação da língua em que os serviços serão prestados; informação sobre a adequação da viagem a pessoas com mobilidade reduzida; maior dever de assistência; etc.

Após transposição da Diretiva 2015/2302 para o direito nacional, através do Decreto-Lei n.º 17/2018, várias foram as alterações ao regime até então vigente (Decreto-Lei n.º 61/2011), havendo uma maior aproximação do disposto na mais recente Diretiva.

Uma das maiores críticas ao novo Decreto-Lei prende-se com a desnecessária responsabilidade solidária entre agências de viagens e agências retalhistas (artigo 35º nº3), visto que a responsabilização é apenas obrigatória para o organizador, cabendo ao Estado-Membro decidir se se aplica ou não, de igual forma, ao retalhista. Há, assim, uma penalização dos retalhistas, não só pela responsabilidade solidária, bem como pelas contribuições desproporcionais para o FGVT. Proporcionalmente, pequenas e médias empresas retalhistas (que se limitam a comercializar) pagam mais do que grandes empresas (responsáveis por criar o pacote turístico e o risco que dele advém).

Outra novidade infeliz, prende-se com a utilização da expressão «direito de retratação» quando deveria ler-se «direito de arrependimento». Embora as terminologias presentes no direito português sejam várias – direito de resolução, direito de rescisão, direito de revogação, direito de renúncia, direito de retratação, etc. deve optar-se por

---

<sup>94</sup> Artigo 114º Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia

«direito de arrependimento», ou outra expressão equivalente, visto que a figura prevista no diploma “*pressupõe um contrato já celebrado*”, enquanto o “*direito de retratação*» por sua vez, se refere a «*uma declaração que tenha como objetivo evitar a produção de efeitos de outra declaração*”.

Outra falha do legislador português prende-se com o conceito de «proporção significativa» (artigo 2º nº3, alínea a) do DL nº.17/2018). Se por um lado o legislador europeu esclareceu no considerando 18 da Diretiva que tal se aplica se os outros serviços turísticos secundários adquiridos conjuntamente com outro serviço principal representarem 25% ou mais do valor da combinação. O legislador português, por sua vez, deixou esta percentagem passar em branco, não esclarecendo qual a quantificação numérica de proporção significativa.

## BIBLIOGRAFIA

AAVV

- *Direito do Consumo*, Centro de Estudos Judiciários, 2014

ALMEIDA, Carlos Ferreira de

- *Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra, 2005

BARATA, José Fernando Nunes

- Turismo, «Pólis – Enciclopédia Verbo da Sociedade e do Estado», 5, Lisboa, 1987

CARVALHO, Jorge Morais

- *Manual de Direito do Consumo*, 5.<sup>a</sup> edição, Almedina, Coimbra, 2018

CUNHA, Licínio e ABRANTES, António

- *Introdução ao Turismo*, Lidel, 2013

MIRANDA, José Miguel de Sá

- *O Contrato de Viagem Organizada*, Almedina, Coimbra, 2000

PAIVA, Rafael Augusto de Moura

- *Direito, Turismo e Consumo*, Renovar, Rio de Janeiro, 2012

QUINTAS, Paula

- *Legislação Turística Anotada*, Almedina, Coimbra, 2013

QUINTAS, Paula

- *Direito do Turismo*, Almedina, Coimbra, 2003

SANTO, Luís Espírito

- *O Contrato de Viagem Organizada*, Almedina, Coimbra, 2016

SILVEIRA, Luís

- *A Nova Directiva Europeia sobre Viagens Organizadas*

Disponível em:

<https://vistaarea.wordpress.com/2016/01/08/a-nova-directiva-europeia-sobre-viagens-organizadas/>

TORRES, Carlos

- *Opinião: Directiva das Viagens Organizadas (II).*

Disponível em:

<http://www.turisver.com/opinio-directiva-das-viagens-organizadas-por-carlos-torres/>

- *A Aplicação da nova Directiva das Viagens Organizadas a Hotéis, Companhias de Aviação e Rent-a-Cars.*

Disponível em:

[www.turisver.com/opinio-aplicacao-da-nova-directiva-das-viagens-organizadas-hoteis-companhias-aviacao-rent-cars-carlos-torres/](http://www.turisver.com/opinio-aplicacao-da-nova-directiva-das-viagens-organizadas-hoteis-companhias-aviacao-rent-cars-carlos-torres/)

- *Anteprojecto de transposição da Directiva de Viagens Organizadas e a responsabilidade dos retalhistas*

Disponível em:

<http://www.turisver.com/anteprojecto-transposicao-da-directiva-viagens-organizadas-responsabilidade-dos-retalhistas-carlos-torres/>

- *A história de Thomas Cook*

Disponível em:

[www.thomascook.com/thomas-cook-history/](http://www.thomascook.com/thomas-cook-history/)

- *Diagnóstico de Apoio às Jornadas de Reflexão Estratégica – Turismo*

Disponível em:

[https://www.fct.pt/esp\\_inteligente/docs/Turismo\\_Documento\\_ENEI\\_Faro.pdf](https://www.fct.pt/esp_inteligente/docs/Turismo_Documento_ENEI_Faro.pdf)

## **JURISPRUDÊNCIA**

### TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE COIMBRA

- Acórdão de 17 de abril de 2007 (relator Hélder Roque)
- Acórdão de 6 de dezembro de 2011 (relator Artur Dias)

### TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE GUIMARÃES

- Acórdão de 5 de fevereiro de 2003 (relator Manso Rainho)

### TRIBUNAL DA RELAÇÃO DE LISBOA

- Acórdão de 27 de setembro de 2007 (relator Ferreira de Almeida)
- Acórdão de 15 de março de 2012 (relator Ezagüiy Martins)
- Acórdão de 08 de fevereiro de 2018 (relator Vaz Gomes)

### TRIBUNAL DA RELAÇÃO DO PORTO

- Acórdão de 25 de fevereiro de 2002 (relator Santos Carvalho)
- Acórdão de 25 de janeiro de 2005 (relator Alziro Cardoso)

### SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- Acórdão de 18 de março de 2004 (relator Bernardino Santos)
- Acórdão de 24 de janeiro de 2012 (relator Azevedo Ramos)

### TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA UNIÃO EUROPEIA

- Acórdão do Tribunal de Justiça (sexta secção) de 12 de março de 2002
- Acórdão do Tribunal de Justiça (terceira secção) de 30 de abril de 2002
- Acórdão do Tribunal de Justiça (quinta secção) de 16 de fevereiro de 2012



## LEGISLAÇÃO

- Decreto-Lei n.º 41248, de 31 de agosto de 1957 – *Regula a atividade das agências de viagens*
- Decreto-Lei n.º 359/91, de 21 de setembro – *Crédito ao Consumo*
- Decreto-Lei n.º 198/93, de 27 de maio – *Regula o acesso e o exercício da atividade das agências de viagens e turismo*
- Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de agosto – *Regula o acesso e o exercício da actividade das agências de viagens e turismo*
- Decreto-Lei n.º 12/99, de 11 de janeiro – *Regula o acesso e o exercício da actividade das agências de viagens e turismo*
- Decreto-Lei n.º 263/2007, de 20 de julho – *Regula o acesso e o exercício da actividade das agências de viagens e turismo*
- Decreto-Lei n.º 61/2011, de 06 de maio – *Regula o acesso e exercício da atividade das agências de viagem e turismo*
- Decreto-Lei n.º 245/2015, de 20 de novembro – *Regime jurídico da habitação periódica*
- Decreto-Lei n.º 17/2018, de 08 de março – *Estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo, transpondo a Diretiva (UE) 2015/2302*
- Diretiva 85/577/CEE do Conselho, de 20 de dezembro – *Protecção dos consumidores no caso de contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais*
- Diretiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de junho – *Viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados*

- Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento e do Conselho, de 25 de novembro – *Viagens organizadas e serviços de viagem conexos*
- Lei n.º 43/2017, de 14 de junho – *Código Civil*
- Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 – *Indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos*
- Regulamento (CE) n.º 1107/2006, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 05 de julho de 2006 – *Direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo*
- Regulamento (CE) n.º 1371/2007, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007 – *Direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários*
- Regulamento (CE) n.º 392/2009, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009 – *Responsabilidade das transportadoras de passageiros por mar em caso de acidente*
- Regulamento (UE) n.º 1177/2010, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010 – *Direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores*
- Regulamento (UE) n.º 181/2011, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011 – *Direitos dos passageiros no transporte de autocarro*

## ANEXOS

### ANEXO I – CONDIÇÕES GERAIS (CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA)



## CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

Com efeito das presentes Condições Gerais, o programa/folheto/website é o documento informativo ao qual estas se incorporam. O programa/oferta/website (promoção) é a descrição do combinado contida no programa/folheto/website que constitui o objeto do contrato da viagem organizada. A informação sobre o programa/oferta/website (promoção) contida no programa/folheto é vinculativa para o organizador ou retalhista, salvo que ocorra alguma das seguintes circunstâncias:

a) Se as alterações na referida informação tenham sido comunicadas claramente por escrito ao consumidor antes da celebração do contrato e tal possibilidade tenha sido objeto de referência expressa no programa/oferta (promoção).

b) Se forem produzidas modificações posteriores, estas dependem de acordo prévio por escrito entre as partes contratantes, salvo o previsto na cláusula "Impossibilidade de cumprimento".

**1. Regulação jurídica aplicável ao contrato da viagem organizada e aceitação das Condições Gerais.** As presentes Condições Gerais estão sujeitas ao disposto no Decreto-Lei nº 61/2011, de 06 de maio, com as alterações que foram introduzidas pelo Decreto-lei 199/2012 de 24 de agosto, reguladores das Viagens Organizadas. As presentes Condições Gerais serão incorporadas, em todos os contratos de viagens combinados cujo objeto seja os programas/ofertas (promoções) contidos no programa/folheto e obrigam as partes, com as condições particulares que estão no contrato ou que constem na documentação da viagem facilitada simultaneamente com a subscrição do contrato.

**2. Organização.** A organização da viagem foi realizada pela SOLTRÓPICO - Viagens e Turismo, S.A., Operador Turístico com sede na R. Embaixador Martins Janeira, 2C, 1º D, 1750-404 LISBOA, Contribuinte Fiscal n.º 502281197, com capital social realizado de 1.100.000 euros, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o nº 502281197, e com o RNAVT 1984.

**3. Preço.** O preço da viagem organizada foi calculado com base nos tipos de câmbio, tarifas de transporte, custo do combustível e taxas e impostos aplicáveis na data da edição do programa/folheto ou dos posteriores que, no seu caso, se façam públicos de forma impressa. Qualquer variação do preço dos citados elementos poderá dar lugar à revisão do preço final da viagem, tanto a subida como a baixa, nas importâncias estritas das variações de preço aludidas. Estas modificações serão notificadas ao consumidor, por escrito ou por qualquer outro meio que permita ter conhecimento da comunicação efetuada, podendo, quando a modificação efetuada seja significativa, desistir da viagem, sem penalização alguma, ou aceitar a modificação do contrato. Em nenhum caso, será revista uma subida nos vinte dias anteriores à data de saída da viagem, referente a reservas já realizadas.

#### 3.1. O preço da Viagem Organizada inclui.

**3.1.1.** O transporte ida e volta, quando este esteja incluído no programa/oferta contratado, no tipo de transporte, características e categoria que conste no contrato ou na documentação que se entrega ao consumidor no momento de o inscrever.

**3.1.2.** O alojamento, quando este esteja incluído no programa/oferta (promoção) contratado, no estabelecimento e regime alimentar que figura no contrato ou na documentação que se entrega ao consumidor no momento de o inscrever, ou noutros similares em caso de substituição.

**3.1.3.** As taxas ou impostos dos estabelecimentos hoteleiros, quando indicado.

**3.1.4.** Os impostos indiretos (designadamente o IVA) quando estes sejam aplicáveis.

**3.1.5.** A assistência técnica durante a viagem, quando este serviço esteja especificamente incluído no programa/oferta (promoção) contratado.

**3.1.6.** Todos os outros serviços e complementos que se especificam corretamente no programa/oferta (promoção) contratado.

**3.1.7.** Tudo aquilo que expressamente conste no contrato de viagem organizada

**3.2. Ofertas especiais.** Quando se realiza a contratação de uma viagem organizada com base em ofertas (promoções) especiais, de última hora ou equivalentes, a preço diferente do expressado no programa/folheto, os serviços compreendidos no preço são unicamente aqueles que se especificam detalhadamente na oferta, ainda quando, a referida oferta faça referência a algum dos programas descritos neste folheto, sempre que a referida remissão se realize aos exclusivos efeitos de informação geral do destino.

#### 3.3. Exclussões.

**3.3.1.** O preço da Viagem Organizada não inclui (salvo indicação expressa): Vistos, taxas de aeroporto e/ou taxa de entrada e saída, certificados de vacinas, "extras" tais como cafés, vinhos, licores, águas minerais, regimes alimentares especiais – nem sequer nos supostos da meia pensão/pensão completa, salvo quando indicado no contrato – Lavandaria e engomadoria, serviços de hotel opcionais, e em geral, qualquer outro serviço que não conste expressamente na rubrica "O preço da viagem organizada inclui" ou que não conste especificamente detalhado no programa/oferta (promoção), no contrato ou na documentação que se entrega ao consumidor no momento da subscrição.

**3.3.2.** Excursões ou visitas opcionais. No caso de excursões ou visitas opcionais que se encontrem no destino, deve ter-se em conta que as mesmas não formam parte do contrato da viagem organizada. A sua publicação no folheto tem mero carácter informativo e o preço é meramente indicativo. Assim, no momento de contratar o destino, podem ocorrer variações sobre o custo que alteram o preço indicado. Por outro lado, estas excursões são oferecidas ao consumidor com condições específicas e preço definitivo de forma independente, que não garante até ao momento da contratação a possibilidade de realização das mesmas

**3.3.3. Gorjetas ou gratificações.** Dentro do preço da viagem organizada não estão incluídas as gorjetas.

No caso dos cruzeiros, a gorjeta perde a sua voluntariedade e, no início do mesmo, adverte-se o cliente que deve assumir o compromisso de entregar no final da viagem um valor determinado em função da duração. Esse valor, fixo antes do início do cruzeiro, tem como único destinatário o pessoal de serviço.

**3.3.4 Despesas de Reserva e alteração** Estas serão aplicáveis nos seguintes casos (valores não reembolsáveis):

- i) Reservas de alojamento simples a: €15 por reserva
- ii) Despesas de Alteração: por cada alteração (nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto, viagem, etc.) será cobrado €12,5.

**4. Forma de Pagamento. Inscrições e reembolsos.** No ato da inscrição, a Agência poderá requerer um depósito de pelo menos 35% do valor total da viagem, emitindo o correspondente recibo no qual especifique, além do montante antecipado pelo consumidor, a viagem organizada solicitada. O montante restante deverá ser pago na entrega dos vouchers ou documentação da viagem, que deverá ser realizada pelo menos cinco dias antes da data de saída.

Ao não ser efetuado o pagamento do preço total da viagem nas condições mencionadas, entenderemos que o consumidor desiste da viagem solicitada, sendo aplicadas as condições previstas no ponto seguinte.

Se supostamente antes da celebração do contrato o Organizador se veja impossibilitado de prestar algum dos serviços solicitados pelo cliente (incluído o preço), deverá ser comunicado através da Agência retalhista ao consumidor, o qual poderá renunciar a reserva recuperando exclusivamente as quantidades antecipadas caso existam.

Todos os reembolsos que sejam procedentes por qualquer conceito serão formalizados sempre através da Agência retalhista onde tenha realizado a inscrição, não sendo efetuada alguma devolução por serviços não utilizados voluntariamente pelo consumidor.

**5. Desistência do consumidor, Cessão e Cancelamento da viagem por não alcançar o número de pessoas inscritas no mínimo previsto.** Em todo o momento o usuário ou consumidor pode desistir dos serviços solicitados ou contratados, tendo o direito à devolução dos montantes que tenha pago, quer seja o preço total como o depósito previsto no apartado precedente, mas deverá indemnizar a Agência pelos conceitos que em seguida indicamos:

a) No caso de serviços soltos: A totalidade dos gastos da gestão, mais os gastos de anulação, se produzido estes últimos.

b) No caso de viagens organizadas e salvo que a desistência seja produzida por causa de força maior:

1. Os gastos de gestão mais os gastos de anulação (se os houver) mais as percentagens indicadas no ponto 2.

2. Uma penalização, consistente em 5% do total da viagem se a desistência se produz com mais de dez dias e menos de quinze dias de antecedência da data do início da viagem; 15% entre os dias 3 e 10, e 25% dentro das quarenta e oito horas anteriores à saída.

Se não se apresentar à hora prevista para a saída, não terá direito a devolução alguma do montante pago, salvo acordo entre as partes noutro sentido.

**5.3. Condições Especiais:** no caso de que algum dos serviços contratados e anulados estivera sujeito a condições económicas especiais de contratação, tais como frete de aviões, navios, tarifas especiais, etc... os gastos de anulação por desistência serão os acordados pelas partes, e em sua falta, os expressamente estabelecidos para o produto/serviço contratado.

O consumidor da viagem organizada poderá ceder a sua reserva a uma terceira pessoa, comunicando por escrito com quinze dias de antecedência à data do início da viagem. Tal cessão não será possível quando ocorra causa suficiente.

O cessionário terá que reunir os mesmos requisitos que tinha o cedente, exigidos com carácter geral para a viagem organizada, e ambos responderão solidariamente ante a Agência de Viagens pelo pagamento do preço da viagem e pelos gastos adicionais justificados pela cessão.

Nos casos em que o Organizador condicione, e assim o especifique expressamente, a viabilidade de oferta da viagem organizada a contar com um mínimo de participantes e por não alcançar esse número, se produza a anulação da viagem, o usuário terá o direito exclusivamente ao reembolso do total do preço ou das quantidades antecipadas, sem que possa reclamar alguma quantidade em conceito de indemnização, sempre e quando a Agência o tenha notificado por escrito com um mínimo de dez dias de antecedência da data prevista para o início da viagem.

**6. Alterações.** A Agência compromete-se a facilitar aos seus clientes a totalidade dos serviços contratados contidos no programa/oferta (promoção) que deu origem ao contrato de viagem organizada, com as condições e características estipuladas, tudo de acordo com as seguintes extremos:

a) Caso antes da saída da viagem, o Organizador se veja obrigado a modificar de maneira significativa algum elemento essencial ao contrato deverá ser colocado imediatamente ao conhecimento do consumidor.

b) O consumidor, e salvo as partes acordem outra coisa, poderá optar entre resolver o contrato sem penalização alguma ou aceitar uma modificação do contrato no qual se precisem as alterações introduzidas e a sua repercussão no preço. O consumidor deverá comunicar a decisão que adote ao Retalhista ou, no seu caso, o Organizador dentro dos três dias seguintes a ser notificado da modificação a que se refere a alínea a). Se o consumidor não notifica a sua decisão nos termos indicados, entenderemos que opta pela resolução do contrato sem nenhuma penalização.





## CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

c) Se o consumidor opta por resolver o contrato como o previsto no alínea b), ou se o Organizador cancela a viagem organizada antes da data de saída acordada, por qualquer motivo que não seja imputável ao consumidor, este terá direito, desde o momento em que se produza a resolução do contrato, ao reembolso de todas as quantidades pagas, referente ao mesmo, ou a realização de outra viagem organizada com a qualidade equivalente ou superior, sempre que o Organizador ou o Retalhista a possa propor. Caso a viagem oferecida seja de qualidade inferior, o Organizador ou Retalhista deverá reembolsar o consumidor, quando proceda, em função dos montantes já pagos, a diferença do preço, referente ao contrato.

d) Nas suposições anteriores, o Organizador e o Retalhista serão os responsáveis pelo pagamento ao consumidor da indemnização que, no seu caso, corresponda por incumprimento do contrato, que será 5 por cento do preço total da viagem contratada, se o citado incumprimento é produzido nos dois meses e os quinze dias anteriores à data prevista para a realização da viagem; 10 por cento se é produzido entre os quinze e os três dias anteriores; e 25 por cento se o suposto incumprimento seja produzido nas quarenta e oito horas anteriores.

e) Não existirá obrigação de indemnizar nos seguintes casos:

1. Quando o cancelamento seja devido a que o número de pessoas inscritas para a viagem organizada seja inferior ao exigido e assim se comunique por escrito ao consumidor antes da data limite fixada para tal fim no contrato.

2. Quando o cancelamento da viagem, salvo nos casos de excesso de reservas, se deva a motivos de força maior, entendendo por tais aquelas circunstâncias alheias a quem as invoca, anormais e imprevisíveis, cujas consequências não se tenham podido evitar, apesar de haver atuado com a diligência devida.

f) no caso de que, depois da saída da viagem, o Organizador não forneça ou comprove que não pode fornecer uma parte importante dos serviços previstos no contrato, adotará pelas soluções adequadas para a continuação da viagem organizada, sem algum suplemento de preço para o consumidor, e, neste caso, pagará a este último a diferença entre as prestações previstas e as fornecidas. Se o consumidor continua a viagem com as soluções dadas pelo Organizador, consideremos que aceita tacitamente as propostas dadas.

g) Se as soluções adotadas pelo Organizador foram inviáveis ou o consumidor não as tenha aceite por motivos razoáveis, deverá ser facilitado, sem algum suplemento de preço, um meio de transporte equivalente ao utilizado na viagem para regressar ao lugar de saída ou qualquer outro que ambos tenham acordado, sem prejuízo da indemnização que no seu caso proceda.

h) Em caso de reclamação, o retalhista ou, no seu caso, o organizador deverá trabalhar no sentido de encontrar soluções adequadas.

i) em nenhum caso, tudo aquilo não incluído no contrato da viagem organizada (como, por exemplo, bilhetes de transporte do local de origem do passageiro até ao local de saída da viagem, ou vice-versa, reservas de hotel em dias prévios ou posteriores à viagem, etc.) será da responsabilidade do Organizador, não existindo obrigação de indemnizar por estes possíveis gastos de serviços independentes no caso de que a viagem se cancele pelas causas previstas na alínea e).

Se os transfers/assistências do hotel-aeroporto ou vice-versa, ou outros similares, incluídos na oferta, não se tenham cumprido, fundamentalmente por causas alheias ao transferista e não imputáveis ao Organizador, este reembolsará unicamente o valor do transporte alternativo utilizado pelo cliente na deslocação, mediante a prévia apresentação do recibo ou fatura correspondente.

**7. Obrigação do consumidor em comunicar todo o incumprimento na execução do contrato.** O consumidor está obrigado a comunicar todo o incumprimento na execução do contrato – preferentemente “in situ” ao representante do Organizador no destino segundo consta na documentação da viagem ou, noutro caso, com a maior brevidade possível – por escrito ou de qualquer outra forma em que fique registado para dar a conhecer, ao organizador ou ao retalhista e, neste caso, ao prestador do serviço de que se trate.

No caso de que as soluções arbitradas não sejam satisfatórias para o consumidor, este dispõe do prazo de um mês para reclamar

perante a Agência retalhista ou ao organizador, sempre a través da Agência.

### 8. Responsabilidade.

**8.1. Geral.** A Agência de Viagens Organizadora e a Retalhista vendedora final da viagem organizada responderão perante o consumidor, em função das obrigações que lhes correspondam pela gestão da viagem organizada, do correto cumprimento das obrigações derivadas do contrato, com independência de que estas devam ser executadas por eles mesmos ou outros prestadores de serviços, e sem prejuízo do direito dos Organizadores e Retalhistas a atuar contra os referidos prestadores de serviços. O Organizador manifesta que assume as funções de organização e execução da viagem.

A responsabilidade da agência organizadora das viagens constantes deste programa e emergentes das obrigações assumidas, encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na Companhia de Seguros Agoreana, apólice nº 56.36919, no montante de 75.000€, nos termos da legislação em vigor.

Os Organizadores e os Retalhistas das viagens organizadas responderão dos danos sofridos pelo consumidor como consequência da não execução ou execução deficiente do contrato. A referida responsabilidade cessará quando ocorra alguma das seguintes circunstâncias:

**8.1.1.** Se os defeitos observados na execução do contrato são imputáveis ao consumidor.

**8.1.2.** Se os referidos defeitos são imputáveis a um terceiro alheio ao fornecimento das prestações previstas no contrato e revistam um carácter imprevisível ou insuperável.

**8.1.3.** Se os defeitos aludidos se devem a motivos de força maior, entendendo por tais aquelas circunstâncias alheias a quem as invoca, anormais e imprevisíveis cujas consequências não se puderam evitar, apesar de haver atuado com a devida diligência.

**8.1.4.** Se os defeitos se devem a um acontecimento ao qual o Retalhista ou, no seu caso, o Organizador, apesar de haver feito todos os esforços, não podia prever nem superar, assim como por causa suficiente de acordo com o previsto nos regulamentos das Agências de Viagens.

No entanto, nas suposições de exclusão de responsabilidade por ser alguma das circunstâncias previstas nos números 2,3 e 4 o organizador e o retalhista que sejam partes no contrato de viagem organizada estarão obrigados a prestar a necessária assistência ao consumidor que se encontre em dificuldades.

**8.2. Limites do ressarcimento por danos.** O limite de ressarcimento por danos que resultem do incumprimento ou da má execução das prestações incluídas na viagem organizada, estará ao disposto na normativa vigente que resulte da aplicação sobre a matéria. Ao que se refere aos danos que não sejam corporais, estes deverão ser sempre acreditados pelo consumidor. Em nenhum caso a Agência se responsabiliza pelos gastos de alojamento, manutenção, transportes e outros que se originem por causas de força maior.

Quando a viagem se efetue em autocarros, carrinhas, limousines e similares contratados pela agência Organizadora direta ou indiretamente, em caso de acidente, qualquer que seja o país onde se produza, o consumidor deverá apresentar a referida reclamação contra a entidade transportadora a fim de salvaguardar no seu caso, a indemnização do seguro desta, sendo auxiliado e assessorado gratuitamente nas suas gestões pela agência organizadora.

### 9. Delimitação dos serviços da viagem organizada.

**9.1. Viagens de avião. Apresentação no aeroporto.** Nas viagens de avião, a apresentação no aeroporto será efetuada com um mínimo de antecedência de uma hora e meia sobre o horário oficial de saída, e em todo o caso serão seguidas estritamente as recomendações específicas que indique a documentação da viagem facilitada ao assinar o contrato. Na contratação de serviços soltos,

recomendamos que o cliente confirme com quarenta e oito horas de antecedência os horários de saída dos voos.

### 9.2 Hotéis.

**9.2.1. Geral.** A qualidade e o conteúdo dos serviços prestados pelo hotel estarão determinados pela categoria turística oficial, se existir, atribuída pelo órgão competente do seu país. Em alguns casos é facilitada no folheto informação da categoria dos hotéis de acordo com a informação obtida dos organismos de Turismo dos respetivos países e a classificação de outras Agências Grossistas, ainda que esta não seja a vigente no país em concreto. Dada a vigente legislação a respeito no que estabelece apenas a existência de quartos individuais e duplos permitindo que nalguma destas últimas possa habitar-se uma terceira cama, está estimada sempre que a utilização da terceira cama se faça com o conhecimento e consentimento das pessoas que ocupam o quarto, e assim figurará o quarto como tripla em todos os impressos da reserva facilitados ao consumidor ao pagar o depósito, no contrato e nos bilhetes e/ou documentação da viagem que se entrega simultaneamente na assinatura do mesmo. Igualmente nos casos de quartos duplos para uso de até quatro pessoas, com duas camas, quando assim se especifique na oferta (promoção) do programa/folheto.

Em alguns casos existe a possibilidade de disponibilizar berços, que deverão ser solicitados pelos clientes antes de efetuar o contrato e que salvo estejam mencionados, não estão incluídos no preço.

O horário habitual para a entrada e saída nos hotéis está em função do primeiro e último serviço que o usuário vá utilizar. Como regra geral e salvo que expressamente se acorde outra coisa no contrato, os quartos poderão ser utilizados a partir das 14 horas do dia de chegada e deverão ficar livres antes das 12 horas do dia de saída.

Quando o serviço contratado não inclua o acompanhamento permanente de guia e se supostamente o usuário preveja a sua chegada ao hotel ou apartamento reservado em datas ou horas diferentes das descritas, é necessário, para evitar problemas e más interpretações, comunicar com a maior antecipação possível tal circunstância à Agência Organizadora, ou ao hotel ou aos apartamentos diretamente, segundo o caso.

Igualmente, deve consultar a Agência, no momento de fazer a reserva, a possibilidade de levar animais, pois geralmente não são admitidos nos hotéis e apartamentos.

O serviço de alojamento do hotel é entendido como prestado sempre que o quarto tenha estado disponível para o cliente na noite correspondente, independentemente de que, por circunstâncias próprias da viagem organizada, o horário de entrada no mesmo se tenha produzido mais tarde do inicialmente previsto.

**9.2.2. Outros serviços.** Nos voos cuja chegada ao ponto de destino se realize depois das 12.00 horas, o primeiro serviço do hotel, quando esteja incluído no programa/folheto, será o jantar. Igualmente, nos voos cuja chegada ao ponto de destino se realize depois das 19.00 horas, o primeiro serviço do hotel será o alojamento.

Se entenderá sempre como trajeto aéreo direto aquele cujo suporte documental seja um só cartão de embarque, independentemente de o voo efetuar alguma paragem técnica.

Nos circuitos os autocarros podem variar a suas características em função do número de participantes. Se em alguma saída não se chega ao número suficiente de viajantes, é possível que se utilize um minibus ou carrinha que salvo indicação expressa em contrário, não têm os assentos reclináveis. Ainda assim na descrição de cada circuito está indicado se o autocarro possui ou não ar condicionado, entendendo-se que não o têm se nada o indica. O transporte nos parques naturais para a realização de safaris fotográficos é efetuado em carrinhas ou em veículos Todo Terreno característicos de cada país. Em todos os casos anteriores o desenho, estrutura, conforto e segurança do veículo de transporte pode não ser adaptado às normas portuguesas, senão às que são próprias do país de destino da viagem.

**9.2.3. Serviços Suplementares/Opcionais.** Quando os usuários solicitem serviços suplementares (por exemplo quarto com vista mar, etc.) que não lhes possam ser confirmados definitivamente pela Agência Organizadora, o usuário poderá optar por desistir definitivamente do serviço suplementar solicitado ou manter a sua



## CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

solicitação à espera de que tais serviços possam finalmente ser-lhes prestados.

No caso de que as partes tenham acordado o pagamento prévio dos serviços suplementares que finalmente não lhe possam ser prestados, será reembolsado pelo montante pago através da Agência retalhista imediatamente após a desistência do serviço por parte do consumidor ou ao regressar da viagem, segundo o usuário tenha optado pela desistência na prestação do serviço suplementar solicitado ou tenha mantido a solicitação.

**9.3. Apartamentos.** Ao efetuar a reserva, o cliente é responsável por declarar corretamente o número de pessoas que vão ocupar o mesmo, sem omitir as crianças e bebés.

Avisamos que a administração dos apartamentos pode legalmente negar-se a admitir a entrada daquelas pessoas não declaradas, não havendo neste caso lugar a alguma reclamação por essa causa.

Em alguns casos há possibilidade de habilitar cama/s suplementar/es ou berço/s que deverão ser solicitados pelos clientes antes de celebrar o contrato, e que salvo expressa especificação em contrário, não estarão incluídas no preço publicado do apartamento.

No aluguer de apartamentos, em algumas ocasiões, há que subscrever "in situ" o correspondente contrato de arrendamento segundo o modelo oficial autorizado. Este contrato deve ser assinado pelo consumidor, quem pagará a correspondente fiança ou seguro de responsabilidade civil por responder aos eventuais estragos, se é exigido.

**9.4. Circuitos.** A Agência Organizadora põe ao conhecimento dos clientes, que nos circuitos especificados no folheto/website, o serviço de alojamento é prestado em qualquer dos estabelecimentos relacionados no mesmo ou em algum outro de igual categoria e zona e igualmente que o itinerário do circuito poderá ser desenvolvido segundo alguma das opções descritas no programa-oferta. Nos casos anteriores, se o consumidor aceita a dita informação antes da celebração do contrato, esta indefinição não supõe modificação do mesmo.

**9.5 Condições económicas especiais para crianças.** Dada a diversidade do tratamento aplicado às crianças, dependendo da sua idade, por parte do fornecedor de serviços e da data da viagem, recomendamos que consulte sempre o alcance das condições especiais que existam e que em cada momento será objeto de informação concreta e detalhada e colocada no contrato ou na documentação da viagem que se entrega no momento da sua assinatura. Em geral, quanto ao alojamento serão aplicáveis sempre que a criança partilhe o quarto com dois adultos. Referente a estadias de menores no estrangeiro facilitaremos informação específica para cada caso e que pode constar no contrato ou na documentação da viagem que se entrega ao subscrever.

Informamos que a companhia aérea requererá no aeroporto o documento comprovativo da idade da criança, bem como a sua filiação.

**10. Passaportes, vistos e documentação.** Todos os usuários, sem exceção (crianças incluídas), deverão levar em dia a sua documentação pessoal e familiar correspondente, quer seja o passaporte ou o BI, segundo as leis do país ou países que se visitam. Será por conta dos mesmos quando as viagens requeirarem a obtenção de: passaportes, certificados de vacinação, etc. Caso seja negada por alguma Autoridade a concessão de vistos, por causas particulares do usuário, ou ser negada a sua entrada no país por carecer dos requisitos que se exigem, ou por defeito na documentação exigida, ou por não ser portador da mesma, a Agência Organizadora declina toda responsabilidade por efeitos de esta índole, sendo por conta do consumidor qualquer gasto que se origine, aplicando-se nestas circunstâncias as condições e normas estabelecidas para os casos de desistência voluntária de serviços. Lembramos igualmente a todos os usuários, e em especial aos que possuam nacionalidade diferente da portuguesa, que se devem certificar, antes de iniciar a viagem, que cumprem todas as normas e requisitos aplicáveis em matéria de vistos a fim de poder entrar sem problemas em todos os países que vá visitar. Os menores de 18 anos desacompanhados devem ter uma autorização escrita assinada pelos seus pais ou tutores, prevendo de que a mesma possa ser solicitada por qualquer autoridade.

**11. Informação ao abrigo da lei Nº 144/2015 de 8 de setembro.**

Nos termos da Lei Nº 144/2015 de 8 de setembro informamos que o Cliente poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

- i) Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo in [www.provedorapvt.com](http://www.provedorapvt.com)
- ii) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt)
- iii) ou a qualquer uma das entidades devidamente indicadas na lista disponibilizada pela Direção Geral do Consumidor in [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt) cuja consulta desde já aconselhamos.

### 12. Reclamações

As reclamações apenas poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito à agência no prazo máximo de 30 dias após o termo da prestação dos serviços. Em caso de reclamação por incumprimento dos serviços contratados poderá o cliente acionar o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo previsto nos termos do DL 61/2011 de 06 de maio na sua redação atual, devendo para isso apresentar a respetiva reclamação:

i) Junto do Provedor do Cliente pois a SOLTRÓPICO - Viagens e Turismo, S.A. é aderente ao Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo in [www.provedorapvt.com](http://www.provedorapvt.com). Para usufruir deste serviço deverá no prazo de 20 dias úteis após o fim da viagem apresentar a sua reclamação por escrito. As agências estão vinculadas ao pontual cumprimento da decisão que venha a ser emitida por tal entidade.

ii) Junto do Turismo de Portugal I.P in [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt) no prazo de 30 dias após: i. o termo da viagem; ii. o cancelamento da viagem imputável à agência; iii. a data de conhecimento da impossibilidade da sua realização por facto imputável à agência; iv. o encerramento do estabelecimento.

iii) Junto de qualquer uma das entidades constantes do site da Direção Geral do Consumidor in <http://www.consumidor.pt>

### 13. Informação que a Agência retalhista deve facilitar ao consumidor.

Informamos o consumidor que no momento da celebração do contrato deverá receber da Agência Retalhista a informação relativa à documentação específica necessária para a viagem escolhida, assim como assessoramento sobre a subscrição facultativa de um seguro que lhe cubra os gastos de cancelamento e/ou de um seguro de assistência que cubra os gastos de repatriação no caso de acidente, doença ou falecimento; e informação dos riscos prováveis implícitos ao destino e viagem contratada, em cumprimento da Lei Geral da Defesa dos Consumidores. Para estes efeitos recomendamos, no entanto que o consumidor contacte o Ministério dos Negócios Estrangeiros cujo balcão de informação proporciona recomendações específicas segundo o destino através da Internet (<http://www.ministrangeiros.pt/mne/>) ou por qualquer outro meio.

### 14. Outras informações complementares.

**14.1 Bagagens.** Para todos os efeitos e ao que se refere ao transporte terrestre, entendemos que a bagagem e demais utensílios pessoais do usuário os conserva consigo, qualquer que seja a parte do veículo em que vão colocados, e que se transporta por conta e risco do usuário. Recomendamos aos usuários que estejam presentes em todas as manipulações de carga e descarga da bagagem. Referente ao transporte aéreo, ferroviário, marítimo ou fluvial da bagagem, são aplicadas as condições das companhias transportadoras, sendo o bilhete de passagem o documento que vincula as citadas companhias e o passageiro. No caso de sofrer algum dano ou extravio o consumidor deverá apresentar, no ato, a oportuna reclamação à Companhia de Transportes. A Agência Organizadora compromete-se a prestar a oportuna assistência aos clientes que se possam ver afetados por alguma destas circunstâncias.

**14.2.** As fotografias e mapas que se reproduzem no catálogo/website estão destinados unicamente a oferecer uma maior informação aos Srs. Clientes. Em caso de que se produza qualquer tipo de modificação nos estabelecimentos, não poderá ser considerado como publicidade enganosa por parte da Agência Organizadora.

**14.3.** A Agência Organizadora não se faz responsável pelas alterações de Direção/Management dos hotéis contidos no catálogo/website posteriores à sua edição, assim como das repercussões e/ou consequentes alterações que origine (nome, serviços, categoria do estabelecimento, fecho parcial das instalações, etc.) que em qualquer caso, serão pontualmente comunicados ao usuário.

**15.** Nos correspondentes folhetos/website encontrará as condições especiais que fazem referência a cada destino em concreto.

**16. Vigência.** A vigência e a data de edição aparecem no folheto/website correspondente.

**17. Seguro incluído.** A agência disponibiliza a venda de seguros que poderão ser adquiridos em função da viagem para garantia de situações de assistência e despesas de cancelamento. No nosso website encontrará as garantias do seguro correspondente.

**18. Foro.** Todos os litígios emergentes da interpretação ou execução das presentes condições gerais serão dirimidos pelo Tribunal da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia de qualquer outro.

Sr./Sra. \_\_\_\_\_ com o BI nº \_\_\_\_\_, na  
qualidade de Contratante Principal, em seu nome (e neste caso  
como mandatário verbal especial para este ato, conforme assegura,  
dos restantes viajantes que representa) Viagem vendida através da  
Agência retalhista \_\_\_\_\_ R/  
\_\_\_\_\_, com domicílio em \_\_\_\_\_,  
CP \_\_\_\_\_ Cont. \_\_\_\_\_ Título \_\_\_\_\_ Licença \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

Pelo Organizador Pelo Retalhista Pelo  
Consumidor



## ÍNDICE

Resumo .....	5
Abstract .....	6
Modo de citar e outros esclarecimentos .....	7
Abreviaturas .....	8
1. Introdução .....	9
2. O contrato de viagem organizada .....	12
3. A Diretiva 90/314/CE e a evolução no direito nacional .....	16
4. A Diretiva (UE) 2015/2302 .....	20
4.1. Principais alterações .....	20
4.2. Dever de informação pré-contratual (artigo 5º) e o seu carácter vinculativo (artigo 6º) .....	23
4.3. Formalização do contrato e documentos necessários à sua celebração (artigo 7º) .....	29
4.4. Cessão do contrato de viagem organizada a outro viajante (artigo 9º) .....	33
4.5. Alterações contratuais por iniciativa do organizador .....	35
4.5.1 Preço (artigo 10º) .....	35
4.5.2. Outros termos (artigo 11º) .....	37
4.6. Alterações contratuais (resolução contratual) por iniciativa do viajante (artigo 12º) .....	40
4.7. A execução da viagem organizada (artigos 13º a 16º) .....	44
4.7.1 Responsabilidade pela execução da viagem organizada (artigo 13º) .....	44
4.7.2. Redução do preço e indemnização por danos (artigo 14º) .....	49
4.7.3. Obrigação de prestar assistência (artigo 16º) .....	52
4.8. Proteção em caso de insolvência (artigos 17º e 18º) .....	53
4.8.1 Efetividade e âmbito da proteção em caso de insolvência (artigo 17º) .....	53
4.8.2. Reconhecimento mútuo da proteção em caso de insolvência e cooperação administrativa (artigo 18º) .....	54
4.9. Serviços de viagem conexos (artigo 19º) .....	56
4.10. Responsabilidade por erros na reserva (artigo 21º) .....	58
5. Conclusão .....	59
Bibliografia .....	62
Jurisprudência .....	64

Legislação .....	65
Anexos: Anexo I – Condições Gerais (contrato de viagem organizada) .....	67
Índice .....	70